ESTIMATES

Office of the Commissioner of Official Languages

Performance Report

For the period ending
March 31, 2005

Canada

The Estimates Documents

Each year, the government prepares Estimates in support of its request to Parliament for authority to spend public monies. This request is formalized through the tabling of appropriation bills in Parliament.

The Estimates of the Government of Canada are structured in several parts. Beginning with an overview of total government spending in Part I, the documents become increasingly more specific. Part II outlines spending according to departments, agencies and programs and contains the proposed wording of the conditions governing spending which Parliament will be asked to approve.

The Report on Plans and Priorities provides additional detail on each department and its programs primarily in terms of more strategically oriented planning and results information with a focus on outcomes.

The Departmental Performance Report provides a focus on results-based accountability by reporting on accomplishments achieved against the performance expectations and results commitments as set out in the spring Report on Plans and Priorities.

The Estimates, along with the Minister of Finance's Budget, reflect the government's annual budget planning and resource allocation priorities. In combination with the subsequent reporting of financial results in the Public Accounts and of accomplishments achieved in Departmental Performance Reports, this material helps Parliament hold the government to account for the allocation and management of funds.

©Her Majesty the Queen in Right of Canada, represented by
the Minister of Public Works and Government Services Canada, 2005

Catalogue No. BT31-4/60-2005
ISBN 0-660-62938-0

This document is available on the TBS Web site at www.tbs-sct.gc.ca
This document is available in alternate formats on request.

Available in Canada through your local bookseller or by mail from
Canadian Government Publishing — PWGSC
Ottawa, Canada K1A 0S9

Telephone: (613) 941-5995
Fax: (613) 954-5779 or 1-800-565-7757 (Canada and U.S.A.)
Orders only: 1-800-635-7943 (Canada and U.S.A.)
Internet: http://publications.gc.ca

106-02271/

Foreword

The Government of Canada has made continuous improvement in its management practices a priority since *Results for Canadians: A Management Framework for the Government of Canada* was tabled in Parliament in the spring of 2000. Driving the government's pursuit of management excellence is its vision to provide Canadians with a responsive government, which serves citizens and manages itself as a unified, coherent enterprise; an innovative government supported by a highly-qualified public service equipped to leverage information and make the best use of public funds while balancing risk; and an accountable government which answers clearly and openly for its performance to Parliament and to Canadians.

Departmental performance reports play a key role in the cycle of planning, monitoring, evaluating, and reporting results to Parliament and citizens. They are at the heart of accountability in government.

Departments and agencies are encouraged to prepare their reports following principles for effective public reporting (provided in the *Guide for the Preparation of the 2004-05 Departmental Performance Reports*: http://www.tbs-sct.gc.ca/rma/dpr1/04-05/guidelines/guide_e.asp). Based on these principles, an effective report provides a coherent and balanced picture of performance that is brief and to the point. It focuses on outcomes (benefits to Canadians and Canadian society) and describes the contribution the organisation has made toward those outcomes. It sets performance in context, associates performance with earlier commitments, explains any changes, and discusses risks and challenges faced by the organisation in delivering on these commitments. Achievements realised in partnership with other governmental and non-governmental organisations are also discussed. Supporting the need for responsible spending, it links resources to results. Finally, the report is credible because it substantiates the performance information with appropriate methodologies and relevant data.

This departmental performance report (along with those of many other organizations) is accessible from the Treasury Board of Canada Secretariat Internet site: http://www.tbs-sct.gc.ca/est-pre/estime.asp. Readers wishing a high level, whole of government overview of the Government of Canada's efforts to improve quality of life should refer to *Canada's Performance 2005* available at the same internet address. This report is structured around three broad policy areas (Sustainable Economy, Canada's Social Foundations and Canada's Place in the World) and, in its electronic version, links to relevant Departmental Performance Reports. *Canada's Performance 2005* also contains a special overview of the government's efforts to improve the well-being of Aboriginal peoples.

The Government of Canada is committed to continually improving reporting to Parliament and Canadians. The input of readers can do much to ensure that Departmental Performance Reports and other reports are enhanced over time.

Comments or questions can be directed to:

Results-based Management Directorate
Treasury Board of Canada Secretariat
L'Esplanade Laurier, Ottawa, Ontario K1A OR5
OR at: rma-mrr@tbs-sct.gc.ca

Office of the Commissioner of Official Languages

Performance Report for the period ending March 31, 2005

The Right Honourable Paul Martin
Prime Minister of Canada

Table of Contents

SECTION I – OVERVIEW **1**

COMMISSIONER'S MESSAGE 3
MANAGEMENT REPRESENTATION STATEMENT 5
SUMMARY INFORMATION 7
Reason for Existence 7
Commissioner's roles as an agent of change 8
PLANS 9

SECTION II - ANALYSIS OF PERFORMANCE BY STRATEGIC OUTCOME **11**

STRATEGIC OUTCOME: COMPLIANCE WITH AND RESPECT FOR THE *OFFICIAL LANGUAGES ACT* BY FEDERAL INSTITUTIONS AND OTHER ORGANIZATIONS SUBJECT TO THE ACT 13
Business Line: Investigations 13
Business Line: Policy and Communications 14
Business Line: Corporate Services 15
OVERALL PERFORMANCE 16
Strategic Priority 1: Equality of English and French within the institutions subject to the Act. 16
Strategic Priority 2: Equality of English and French as a fundamental value in our increasingly diverse Canadian society. 21
Strategic Priority 3: Vitality of official language minority communities in Canada 25
Strategic Priority 4: Development of an exemplary workplace and efficient, effective management. 27

SECTION III – SUPPLEMENTARY INFORMATION **29**

ORGANIZATIONAL INFORMATION 31
Table 1: Comparison of Planned Spending and Full Time Equivalents by Business Line 32
Table 2: Use of Resources by Business Line 33
Table 3: Voted and Statutory Items 34
Table 4: Net Cost 35
Table 5: Resource Requirements by Branch 36
Table 6: Financial Statements 37

SECTION IV – OTHER ITEMS OF INTEREST **51**

STUDIES AND REPORTS 53
NEWS RELEASES 54
CONTACT INFORMATION FOR THE NATIONAL OFFICE AND REGIONAL OFFICES 55

SECTION I – OVERVIEW

Commissioner's Message

I am pleased to present to Parliament the *Performance Report for the period ending March 31, 2005* for the Office of the Commissioner of Official Languages.

As an officer of Parliament and Commissioner of Official Languages, it is my duty to take all necessary measures to ensure full recognition of the equal status of both official languages and compliance with the spirit and the letter of the *Official Languages Act* (the Act). It is also my duty to work toward ensuring compliance with legislative intent regarding administration of the affairs of federal institutions and other organizations subject to the Act, including the advancement of English and French in Canadian society.

In 2004-2005, we celebrated the 35th anniversary of the Act and the Office of the Commissioner of Official Languages (OCOL). Since OCOL began its work in 1970, Canadians have witnessed distinct improvements in nearly all aspects of their daily lives as they relate to official languages. This progress is the outcome of efforts by different levels of government, increasing public openness, interest in learning the other official language, the mobilization of official language minority communities, and increasing understanding and recognition of the importance of linguistic duality to the Canadian identity. This Performance Report focuses on the progress made during 2004-2005 in these critical areas.

During this past year, my staff and I have focussed our efforts on striving towards clear, demonstrable results by the institutions subject to the Act and, increasingly, in our own efforts. The four strategic priorities pursued by OCOL during 2004-2005 were:

- The equality of English and French within the institutions subject to the Act;
- The equality of English and French as a fundamental value of our increasingly diverse Canadian society;
- The vitality of official language minority communities in Canada; and
- The development of an exemplary workplace and efficient, effective management.

While OCOL has made progress in a number of areas, I am particularly proud of our new compliance tool, the Performance Report Card, as a way of highlighting the performance of federal departments and agencies in fulfilling their obligations under the Act. The Performance Report Card also provides an easy-to-understand means of monitoring progress towards achieving the different objectives of the Act, such as delivering services to the public in both official languages and supporting the vitality of official language minority communities.

Increasingly, OCOL is devoting more energy to highlighting the pivotal role of the federal government in creating and supporting a respectful, bilingual workplace, as well as the importance of linguistic duality to the Canadian identity. It is my strong belief that linguistic duality is achieved by having English and French speaking Canadians live and work side by side, while embracing each other's culture and values.

In this sixth year of my seven-year mandate, I am proud that my organization's achievements have contributed to the advancement of both official languages in Canada. In collaboration with OCOL's stakeholders, I would like to express my appreciation to staff and others who work tirelessly to advance Canada's linguistic duality. Their dedication and commitment to quality continues a long tradition of service to Canadians.

I invite you to read this report, which sets out our achievements.

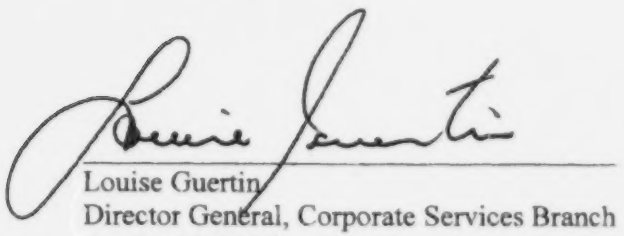
Dyane Adam

Management Representation Statement

I submit for tabling in Parliament the *Performance Report for the period ending March 31, 2005* for the Office of the Commissioner of Official Languages.

This document has been prepared according to the reporting principles contained in the Treasury Board of Canada Secretariat's *Guide for the Preparation of 2004-2005 Departmental Performance Reports*:

- It adheres to specific reporting requirements;
- It uses an approved Business Lines structure;
- It presents consistent, comprehensive, balanced and accurate information;
- It provides a basis of accountability for the results pursued or achieved with the resources and authorities entrusted to it; and
- It reports finances based on approved numbers from the Estimates and the Public Accounts of Canada.



Louise Guertin
Director General, Corporate Services Branch
August 11, 2005

Summary Information

Reason for Existence

As an officer of Parliament and agent of change, the Commissioner is mandated to promote the *Official Languages Act* (the Act) and oversee its full implementation, protect the language rights of Canadians and promote linguistic duality and bilingualism in Canada.

The Commissioner works on behalf of Parliament and Canadians to ensure that the three key objectives of the Act are achieved, and takes all necessary measures in that regard. The objectives of the Act are:

- The equality of English and French within federal institutions and other organizations subject to the Act;
- The development and vitality of official language minority communities in Canada; and
- The equal status and use of English and French in Canadian society.

These three objectives of the Act are reflected in the first three of our four strategic priorities.

In pursuing these three objectives and the corresponding priorities, the Commissioner plays the following six roles:

1. **Ombudsman role** – The Commissioner receives and reviews complaints and, if required, investigates and makes necessary recommendations. In this role, she also conducts investigations at her own initiative as she deems advisable.

2. **Auditing role** – The Commissioner plays a proactive role by conducting audits to measure compliance with the requirements of the Act and proposing recommendations relating to the existing management framework within organizations.

3. **Liaison role** – With support from the regional offices and headquarters, the Commissioner works with federal institutions and other organizations, various levels of government and official language minority communities throughout the country. Through that interchange, she gains a better understanding of the needs and concerns of linguistic communities, makes relevant recommendations and intervenes judiciously in major official language issues.

4. **Monitoring role** – The Commissioner acts preventively by intervening at the stage where laws, regulations and policies are developed so as to ensure that language rights remain a primary concern of leaders.

5. **Promotion and education role** – The Commissioner heightens Canadians' awareness of the benefits of linguistic duality, works together with community organizations, takes appropriate action to have organizations subject to the Act pay official languages and linguistic communities the attention they deserve, and contributes toward the development and enhancement of the vitality of official language minority communities. This role consists

of conducting research, studies and public awareness activities. She delivers speeches and participates in conferences and workshops to inform all Canadians of the status and importance of the official languages.

6. **Court intervention role** – The Commissioner aids in advancing Canadians' language rights by seeking leave to intervene, when appropriate, in adjudicative proceedings relating to the status or use of English or French and to ensure that language rights are respected.

The chart below illustrates the interaction among the Commissioner's six roles as an agent of change with parliamentarians and her three other main groups of stakeholders: federal institutions and other organizations subject to the Act, official language minority communities and the Canadian public.

Commissioner's roles as an agent of change

The Office of the Commissioner of Official Languages (OCOL) supports the Commissioner in her duties as an officer of Parliament. More specifically, OCOL:

- Works to ensure that federal institutions and other organizations subject to the Act administer their affairs according to the spirit and the letter of the Act by reviewing their priorities in matters of official languages, measuring their results and working with them to achieve those results;
- Receives, investigates, follows-up and resolves official language complaints;
- Conducts audits, studies, research and analyses to gain a better understanding of changes in the status and use of English and French in Canada;

- Responds to requests for information and other communications from the public;
- Monitors the advancement of English and French within the federal government and Canadian society; and
- Contributes to the development and vitality of official language minority communities.

Total Financial Resources (in thousands of dollars)

Planned	Authorities	Actual
$18,528.0	$19,010.1	$18,295.9

Total Human Resources

Planned	Authorities	Actual
164.0	164.0	152.9

Plans

Operating environment

The overall planning framework for OCOL reflects the Commissioner's independence from government. As an officer of Parliament, the Commissioner exercises her ombudsman and auditing roles to urge compliance among organizations subject to the Act. The Commissioner increasingly acts as an agent of change, attempting to influence other federal organizations, as well as other levels of government, to take action that respects and advances the requirements of the Act.

The purpose of the Act – equality of English and French in Parliament, within the government of Canada and federal institutions, the development and vitality of language minority communities in Canada, as well as the equal status and use of English and French in Canadian society – can be achieved only through actions undertaken and carried out by federal institutions and other organizations subject to the Act. That is why OCOL is constantly seeking effective, innovative methods to encourage decision-makers to achieve these results on behalf of Canadians.

OCOL works closely with these organizations so that they gain a better understanding of the importance of linguistic duality By encouraging federal institutions and other organizations subject to the Act to serve Canadians in the official language of their choice, OCOL assists in changing the government's organizational culture and improving the quality of service.

Internal and external factors

OCOL's primary resources as an agent of change are its staff (at headquarters and in the regions), parliamentarians, and its other stakeholders, along with the relationships established in its day-to-day activities. OCOL's staff members are provided with the appropriate tools to carry out the organization's mandate while serving the Canadian public.

OCOL relies on the actions of its many stakeholders. In this respect, OCOL's approach must be flexible, without losing its focus, in order to take into account, and act upon, shifts in the political, social and economic environment.

Like other federal institutions, OCOL espouses modern management principles and practices and is taking measures to become a learning organization. These principles and practices are reflected in its fourth priority area. More specifically, OCOL's management practices incorporate the main elements of the Treasury Board Secretariat's Management Accountability Framework:

- Thinking about citizens first;
- Applying a rigorous policy analysis;
- Considering key risks;
- Having the right work force;
- Ensuring that public resources are managed with probity; and
- Assigning clear accountabilities, with due regard to capability.

SECTION II - ANALYSIS OF PERFORMANCE BY STRATEGIC OUTCOME

Strategic Outcome: Compliance with and respect for the *Official Languages Act* by federal institutions and other organizations subject to the Act.

Business Line: Investigations

Financial Resources (in thousands of dollars)

Planned Spending	Authorities	Actual Spending
$6,434.0	$6,301.7	$6,661.1

Human Resources

Planned	Authorities	Actuals
68.0	68.0	68.2

Investigations highlights the need for sustainable solutions to address issues relating to the respect for, compliance with and implementation of the *Official Languages Act* by federal institutions and other organizations subject to the Act. By investigating complaints, conducting audits and performance measurements and maintaining a working relationship with these institutions, OCOL reinforces and monitors compliance with the Act.

Investigations activity includes the following three sub-activities:

1. Complaints, Investigations

   Conducts investigations and makes recommendations aimed at ensuring compliance with and enhancing the acceptance and implementation of the Act.

2. Audits and Performance Measurement

   Conducts external audits, performance measurement and other compliance assessments for the purpose of finding solutions to systemic problems and establishing the extent to which the Act is being implemented in institutions subject to the Act.

3. Legal Affairs

   Provides legal advice and legal analyses to support investigations. Represents the Commissioner in court proceedings under Part X of the Act when such intervention is appropriate to ensure that institutions fully respect the Act.

Business Line: Policy and Communications

Financial Resources (in thousands of dollars)

Planned Spending	Authorities	Actual Spending
$7,004.0	$6,746.6	$6,115.0

Human Resources

Planned	Authorities	Actuals
55.0	55.0	45.3

Policy and Communications serves as a liaison with the various levels of government agencies and organizations active in the area of official languages. Through its regional, policy and communications representatives, Policy and Communications informs parliamentarians, governments, community stakeholders and members of the public about the provisions and scope of the Act and the role of the Commissioner. It conducts research and studies and prepares reports to Parliament, such as the Commissioner's Annual Report, on progress and challenges in complying with the Act. It also provides information directly to the public through its inquiries function and the OCOL Web site.

Policy and Communications includes the following three sub-activities:

- Policy, Research

  Conducts research, studies and detailed analyses of government policies that include linguistic aspects. Explores the evolution and impact of socio-economic factors, such as Canadian demographics and current events, in order to provide strategic advice to the Commissioner and to inform the policy-making process. Develops strategies to influence key decision-makers in Canadian governments and society. Acts as a liaison with central agencies. Undertakes liaison activities through OCOL's regional offices with regional associations, interest groups concerned with official language issues, and government institutions and public servants across Canada.

- Communications

  Provides strategic communications advice to the Commissioner and undertakes communications and outreach activities aimed at the public, parliamentarians, other stakeholders, and the media. Receives and manages information requests and provides information to the public on a wide variety of topics related to official languages using print and electronic means, as well as media relations.

- Parliamentary Relations

  Provides ongoing support to the Commissioner in her dealings with Parliament in general and with the House of Commons Standing Committee on Official Languages and the Senate Standing Committee on Official Languages in particular. Examines relevant bills in order to ensure that they reflect linguistic duality, and intervenes with parliamentary committees if the need arises.

Business Line: Corporate Services

Financial Resources (in thousands of dollars)

Planned Spending	Authorities	Actual Spending
$5,090.0	$5,961.8	$5,519.8

Human Resources

Planned	Authorities	Actuals
41.0	41.0	39.4

Corporate Services provides a wide variety of services and support to all of OCOL to allow it to fully carry out its mandate and responsibilities. Corporate Services provides both the national office and the regional offices with strategic advice, services and products relating to financial management and planning, internal audits and evaluations, human resources management, information management and information technology, and administrative services. The Commissioner's Office is included in this business line.

Overall Performance

Strategic Priority 1: Equality of English and French within the institutions subject to the Act.

OCOL uses three primary tools to ensure compliance with the *Official Languages Act* (the Act): audits; investigations (most respond to complaints and some are undertaken proactively by OCOL); and performance measurement, being strengthened this year with a new tool, the Performance Report Card.

Audits and Study

This year, the Office of the Commissioner published its second and third audits, as it completed a second round under its revived external audit function:

- Audit of the Implementation of Section 41 of Part VII of the *Official Languages Act* by the Canadian Tourism Commission; and

- Audit of the Community Futures Development Corporations and Community Business Development Corporations.

In August 2004, OCOL undertook an audit of the Canadian Tourism Commission (CTC) to evaluate CTC's implementation of Part VII of the Act in terms of how the CTC fosters the use of English and French in Canada and projects Canada's bilingual character. The audit revealed that the CTC did not yet have a policy on official languages and that most of its managers know little about the Commission's linguistic obligations. Although the CTC has an action plan for implementing Part VII, it does not include precise and measurable objectives. The Commissioner has formulated eight recommendations to help the CTC fulfill its obligations under Part VII of the Act more effectively. These include establishing an official languages policy and disseminating it to all employees, drawing up an appropriate action plan for implementing section 41, taking into account the CTC's obligations in its partnership agreements, consulting official language minority communities, and adopting mechanisms to monitor the performance and accountability of managers. The Commission's senior managers must demonstrate more leadership and take the steps needed to rectify the shortcomings identified in this report.

The audit of the Community Futures Program (CFP) assessed how well the CFP fulfilled responsibilities under two Parts of the Act: Part IV (services to the public in the official language of choice); and Part VII (commitment of the government in supporting the strengthening and development of the Anglophone and Francophone minority communities and in promoting the full recognition and use of the two official languages in Canadian society). The CFP is administered by the Atlantic Canada Opportunities Agency, Canada Economic Development for Quebec Regions, Industry Canada's Federal Economic Development Initiative in Northern Ontario and Western Economic Diversification. The audit found that services offered by the Program in Quebec, Ontario, and Atlantic Canada were inadequate. The Commissioner submitted 18 recommendations to the four federal institutions concerned in order to improve service delivery by Community Futures Development Corporations and by Community Business Development Corporations designated to provide bilingual services, and to ensure that they

account for the specific needs and concerns of official languages minority communities when implementing their programs and services. Eleven recommendations concerned the Atlantic Canada Opportunities Agency, 14 involved Canada Economic Development for Quebec Regions, 11 concerned Industry Canada and 3 recommendations involved Western Economic Diversification Canada.

OCOL also launched three other audits concerning the language of work at the Headquarters of the Department of National Defence, public services offered by the Canada Border Services Agency at border crossings and management of the official languages program at Public Works and Government Services Canada. The results of these audits will be released in 2005-2006.

In April 2005, OCOL released a study entitled: Making it Real: Promoting Respectful Co-existence of the Two Official Languages at Work. This study is the second in a series of studies on the issues surrounding the use of the two official languages in bilingual work environments. Its purpose is twofold: to obtain greater insight into the factors that directly affect the use of the two official languages in the workplace and the nature of the challenges faced by Anglophones and Francophones with careers in the federal government; and to identify the essential components of a workplace that respects the language rights of its employees in order to foster the harmonious co-existence of both official languages on a daily basis. This study includes eight recommendations for the Clerk of the Privy Council, the Public Service Human Resources Management Agency of Canada, the Canada School of Public Service, Treasury Board Secretariat, and heads of Crown corporations and other organizations subject to the Act. Of these recommendations, four were already brought to the attention of the government of Canada in the report Walking the Talk: Language of Work in the Federal Public Service released in March 2004. The study revealed:

- Despite progress, the equality of both official languages has yet to be fully attained and remains a work in progress;
- Following the example of senior management, supervisors at all levels also play a key role, since they directly influence the organizational culture of their immediate work environment;
- A large percentage of public servants have a good working knowledge of their second official language. However, lack of awareness, self-consciousness or the surrounding environment, prevent them from practising their second language sufficiently; and
- Bilingualism enjoys strong support among both English-speaking and French-speaking federal public servants. A large majority of respondents shared the view that bilingualism is an asset for Canadian society as a whole and stated that they are proud to have the opportunity to work in a bilingual workplace. At the end of the day, bilingualism provides for the better delivery of services to Canadians.

As mentioned in her report Walking the Talk: Language of Work in the Federal Public Service, the Commissioner pointed out that Deputy heads of departments and Crown corporations have a critical role to play. Concrete actions and role models, not words, are what shape the organizational culture. In order for a workplace to be truly conducive to the effective use of both official languages, senior management must make it a priority. Without this commitment, the spirit of the Act often goes unheeded.

Performance Measurement

This initial Performance Report Card is a follow-up to a recommendation by the Senate Standing Committee on Official Languages about promoting a better understanding of successes and weaknesses in implementing the Act. The Performance Report Card also fits into a larger context of improved accountability and the need to measure progress as set out in the Treasury Board Secretariat Management Accountability Framework.

Henceforth, the Commissioner will use it as an additional means of informing the public and parliamentarians about the relative performance of a number of federal institutions subject to the Act. The Performance Report Card was designed to provide senior management with information on the performance of their institutions regarding official languages and help them decide on appropriate action to improve in this area. It also allows a quick comparison of similar institutions. The Commissioner intends to publish it annually to ensure closer scrutiny of the implementation among federal institutions and other organizations subject to the Act.

In 2004-2005, the Performance Report Card assessed 29 federal institutions subject to the Act and identified comparative successes and areas where improvements are needed.

Feedback on the initial Performance Report Card has confirmed that it meets a need for the clarification of responsibilities under the Act. It will also be useful in identifying areas for future audits or studies by OCOL.

More details of the first Performance Report Card are included in Volume II of the Commissioner's Annual Report released in May 2005.

Investigations

As linguistic ombudsman, the Commissioner receives complaints from the public concerning the respect, compliance and implementation of the Act. In seeking to resolve complaints deemed founded following investigation, OCOL looks for solutions that produce lasting change. To do this, OCOL's investigators work closely with federal institutions during the investigation process to actively engage managers and decision-makers in finding lasting solutions.

In order to continuously improve service to clients, OCOL explores and experiments with investigative and resolution – generating methods of intervention that are most effective and efficient in meeting its mandate. In 2004-2005, OCOL introduced a "rapid resolution of complaints" process, which identifies complaints that can be processed and achieve results within an average of 30 days. Based on the results obtained during this pilot project in 2004-2005, the new approach will be fully operational in 2005-2006. Generally, complaints handled using the rapid resolution process involved "service to the public" (Part IV of the Act) or "language of work" (Part V).

During this reporting period, OCOL received a total 1,151 complaints, up 12% from the previous year. Of that amount, 74% complaints were admissible, about the same percentage as in previous years. The present level of complaints reflects the general trend of the last four years. Additional details can be found in the Commissioner's Annual Report 2004-2005.

Security Guard Services: As one example of a change in behavior following identification of a pattern in a series of complaints that suggested an underlying problem, OCOL investigated a situation where a National Master Standing Offer (NMSO) used by federal departments to contract security services from the Canadian Corps of Commissionaires was inadvertently preventing departments from obtaining bilingual security guard services. Under the NMSO, the Corps had first right of refusal to supply security guard services; institutions were permitted to go elsewhere only if the Corps could not meet demand. When it was discovered that the Corps was not refusing requests for bilingual commissionaires even when it knew it could not supply bilingual personnel, and was thereby preventing client departments from obtaining bilingual security guard services, OCOL undertook an investigation in July 2004 involving Public Works and Government Services Canada (PWGSC). As a result of the investigation, the NMSO was modified so that federal agencies that require bilingual commissionaire services could get them. PWGSC cooperated and modified the NMSO, effective April 1, 2005.

Monitoring

The Commissioner appeared before the House of Commons and Senate Committees on Official Languages, interacted with a number of parliamentarians, administrators, and key federal ministers responsible for official languages. For example:

In 2004-2005, the Commissioner met with members of the House of Commons Standing Committee on Official Languages and the Senate Standing Committee on Official Languages to present the following publications issued by OCOL during this reporting period: studies on commercial leases in federal buildings, on the language of work, on the service to the public, on the implementation of the *Action Plan for Official Languages* and on the education for Francophones outside Quebec. An audit of the Canada Post Corporation was also presented to the members of both Standing Committees. As well, in October 2004, shortly after tabling her Annual Report, the Commissioner appeared before both Standing Committees. This allowed her to reinforce her major recommendations to the government, in particular the request that all resources associated with the Official Languages Program as a whole be excluded from the spending review exercise.

Details on all of the Commissioners' appearances can be found on OCOL's Web site.

The Commissioner met with the Deputy Ministers of major departments, to discuss issues raised during investigations, audits, evaluations (including the Performance Report Card) and studies in order to increase their awareness of their responsibilities under the Act. Special attention was paid to the need for Deputy Ministers to show more leadership towards changing the organizational culture of their respective institution to ensure that work environments respect the language rights of employees and that the new Service Canada organization announced in the federal budget strengthens the ability of Canadians to obtain services in the official language of their choice.

Regions Working with Partners

OCOL's regional offices carry out a wide variety of actions with the public and official language communities to promote Canada's linguistic duality. They also work closely with the regional federal councils and their official languages committees to organize opportunities such as conferences, meetings and roundtables to promote linguistic duality. At the same time, OCOL informs organizations about the provisions of the Act, and encourages them to provide better quality service to Canadians, and to change the organizational culture within the public service. Following are some examples:

- In June 2004, the forum entitled: Toward an Exemplary Public Service, was held in Nova Scotia. The goal was to encourage improvements in service to the public and heighten the use of both official languages in the workplace. The forum allowed an opportunity to share information and better practices, and to identify the challenges involved in implementation.
- The Ontario Regional Office kicked off development of a forum project for members of the Federal Council of Ontario. The forum's purpose is to gather together senior federal public servants, and official languages advocates and coordinators from across the region, to develop a strategic plan for coordinating activities in support of the official languages issue. In particular, this plan will try to identify regional initiatives within the framework of the *Action Plan for Official Languages* and to ensure the development of partnerships among federal institutions.
- With the support of the OCOL, the Federal Councils of the West approved a Western strategic plan for official languages arising from the 4-2-1 Forum held in November 2003 (4 provinces – 2 official languages – 1 plan) and from the national Action Plan. Implementation of this plan will enable federal departments and agencies in the region to more effectively meet their official language requirements.
- The Quebec Federal Council held a forum on linguistic duality on February 22, 2005. The first of its kind in the Quebec Region, the forum's theme, "Parle-moi, I'm listening," was meant to allow time for reflection and information on the official languages issues facing the federal Public Service in Quebec Region, and an opportunity to discuss best practices. All sections of the Act were discussed. However, participants paid special attention to language of work and equitable participation within federal institutions, two extremely important issues in Quebec Region.

Follow-up to the Commissioner's Annual Reports

In response to the recommendations put forward by the Commissioner in her annual reports and at her meetings with the heads of institutions, various organizations committed to or carried out specific projects to improve the quality of their services within the public service. Details are outlined in the Commissioner's Annual Report 2004-2005. Following are a few examples:

- The Public Service Human Resources Management Agency of Canada completed its review of official languages policies relating to human resources management and language of work.
- Some federal institutions created language training programs, including one voluntary language training program, a virtual centre for maintaining language skills, and a twinning incentive campaign, and also organized festivities.

- Following action by the Commissioner, the government of Canada instituted new requirements regarding the staffing of bilingual positions. Since April 1, 2004, imperative staffing has become the norm for bilingual positions up to the assistant deputy minister level, thereby placing bilingualism on an equal footing with the other skills required to perform the duties of a position. This improvement in the language skills of incumbents is meant to ensure greater respect for the language rights of Canadians and federal employees. However, non-imperative staffing is still used for hiring entry-level managers (EX-01) in designated bilingual regions. Furthermore, the government has restricted language requirements among senior managers (CBC) to EX-category managers. Senior managers in job categories equivalent to those of EX employees are not affected. All senior managers performing management duties must be subject to CBC language requirements and imperative staffing. This is an important issue because, as shown by the study, Walking the Talk: Language of Work in the Federal Public Service, unilingualism among senior management is a major obstacle to the use of both official languages. The Commissioner has the support of parliamentarians on official languages committees to extend these requirements to deputy minister and associate deputy minister positions, given their influence on the organizational culture of their respective institutions.

- In 2004-2005, the Commissioner expressed to the Minister of Transport her expectations concerning the principles that should guide the federal government in its legislative review process. It is therefore important that the legislative changes made to the *Air Canada Public Participation Act* clearly state the language obligations of the corporate entities associated with ACE Aviation Holdings Inc. in order to avoid, as much as possible, judicial recourse aimed at clarifying the scope of the legislative amendments and the application of the *Official Languages Act*. In the spring, the government tabled a bill with the goal of modifying the *Air Canada Public Participation Act*. OCOL is currently analyzing the proposed changes and will, if needed, submit the relevant modifications to the legislative committee responsible.

Strategic Priority 2: Equality of English and French as a fundamental value in our increasingly diverse Canadian society.

In 2004-2005, OCOL heightened the profile of linguistic duality as a fundamental value of Canadian society. One objective is to engage a broad spectrum of Canadians in the issue of official bilingualism.

Research and Analysis

OCOL published a comprehensive study entitled: Doorway to the world: Linguistic duality in Canada's international relations (November 2004). The study goes beyond official bilingualism to look at the role of linguistic duality, as a domestic policy and a core value, in Canada's international policy. The study highlighted five major aspects of Canada's international relations and identified strengths and weaknesses in each. It examined policy direction, key programs and initiatives, support infrastructure, Canada's foreign missions abroad and the services they provide. Much has been done to build upon Canada's bilingual identity. The federal government is working within international organizations such as UNESCO to support cultural diversity.

Canada's prominent role in *La Francophonie* helps to embed linguistic duality in the worldview of Canada. In addition, certain funding programs, such as the Public Diplomacy Program and the Canadian Studies Program, encourage a proactive approach to Canada's linguistic duality in cultural promotion while favouring the pan-Canadian character of our linguistic communities.

The inclusion of linguistic duality in policies, programs and activities in this sector of government operations is nonetheless far from complete. Key issues include the following:

- Large gaps between departmental programs promoting linguistic duality and their application by certain diplomatic missions;
- The absence of linguistic duality in Foreign Affairs Canada's strategic plans and priorities, other than as a human resource issue;
- The value of linguistic duality to Canada's economic development is not being fully realized; and
- Inadequate guidance, resources and monitoring between headquarters and Canada's diplomatic missions adversely affect linguistic duality's most basic ingredient: service and the availability of information in both official languages.

OCOL also published a study on Official Languages on the Internet – Web Sites of Diplomatic Missions and International Organizations: Follow-up (January 2005). The purpose of this follow-up was to identify the progress Foreign Affairs Canada has made in implementing the recommendations contained in the study Official Languages on the Internet: Web Sites of Diplomatic Missions and International Organizations, published in April 2002. OCOL's follow-up revealed that all 44 Web sites of Canadian diplomatic missions abroad that were surveyed are in both official languages. However, of the 44 Web sites of foreign diplomatic missions surveyed, 21 still do not offer content in French. The analysis of 26 Web sites of international organizations revealed that improvement has been made in according equal weight to Canada's two official languages. The study recommended specific action that Foreign Affairs Canada could take to ensure the equal status of English and French on the Web sites of Canadian missions abroad, foreign diplomatic missions in Canada, and international organizations. It was concluded that the Department has taken action to ensure that both official languages have equal standing on the Web sites of Canadian diplomatic missions abroad. Yet, it needs to encourage and prompt foreign missions in Canada to increase the French content on their Web sites. It should also do the same for international organizations. The Department views Canada's linguistic duality as an advantage in pursuing our international policy strategy objectives. It has informed OCOL that it will continue to encourage foreign countries to use both official languages on their mission Web sites and to promote the use of French within international organizations whenever the opportunity arises.

In April 2004, OCOL organized a Round Table on the federal language rights regime, which brought together participants from all regions of the country representing a broad range of professions, including community development, academia, the law, and government service. The Round Table examined difficulties in implementing the linguistic legal framework, discussed whether the current framework could adequately respond to future challenges, and sought to consider options to improve the framework of language rights for Canada.

The Commissioner also heightened the profile of linguistic duality as a fundamental value of Canadian society and identity through international appearances. As an example, the Commissioner was invited to a number of high-profile, international events to explain the unique challenges facing Canada and Canadians, to highlight progress being made to promote the value of linguistic duality, and to explore how Canada's approach might apply in other countries. In this regard, the Commissioner participated in a colloquium in Ireland in late April, 2004 where she met with her Irish counterpart and shared Canada's experience in implementing an official languages regime and spoke at an international conference on linguistic rights in China in late August.

Promotion

The Commissioner reached out to Canadians both directly through speeches at various public forums and through media interviews.

In 2004-2005, the Commissioner gave 46 speeches at various events in Canada as well as in Ireland, China, United States and Cuba. Audiences included academics, immersion and minority-language teachers, leaders from the various official language minority communities, public servants, parliamentary committees, and others. An estimated total of 6,500 people heard the Commissioner speak.

Among repercussions of those speeches, Human Resources and Skills Development Canada issued a note to its managers in Quebec to remind them of their obligations under the *Official languages Act*, following the Commissioner's presentation at the Forum on Linguistic Duality held in Montréal on February 22, 2005, where she addressed 150 federal government employees.

The Commissioner gave a total of 136 media interviews on various topics related to official languages. Coverage of the launch of the 2003-2004 Annual Report in November 2004 alone generated a total reach of 6.9 million. In addition to those interview requests, OCOL responded to 109 requests for information from the media.

Some direct results from the Commissioner's interviews:

- Responding to a series of interviews the Commissioner gave on Air Canada, the Minister of Transport Canada pledged to maintain the airline's linguistic obligations. Indeed, the Bill tabled by the government in the spring of 2005 contains such guarantees.
- The Commissioner gave interviews on January 24 about the poor quality of French on the new Cybertip.ca/Cyberaide.ca Web site. The Web site was pulled offline in the afternoon and corrected within 24 hours.

Details on all of the Commissioners' speeches can be found on OCOL's Web site.

With respect to the 2010 Olympics, the Commissioner met with Vancouver Organizing Committee for the 2010 Olympic and Paralympic Winter Games and Sport Canada to ensure that linguistic duality is not overlooked and remains a priority because the Olympics offer Canada an ideal opportunity to showcase its linguistic duality and the excellence of its athletes. The Commissioner also supported the efforts of the *Fédération des communautés francophones et acadienne du Canada* to ensure French-language coverage of the 2010 and 2012 Olympics

across Canada. All Canadians should have free access to the Olympics coverage even in remote regions.

OCOL also participated in the creation of the Ronald Duhamel Prize, under the aegis of the Manitoba Federal Council, the Province of Manitoba and the Société franco-manitobaine. The prize will be used by the three partner organizations to recognize a federal or provincial public servant who worked in an exemplary way to promote linguistic duality or to offer services in both official languages to minority communities.

A coalition for the promotion of the French language and the French-speaking culture in Saskatchewan was created with the active support of the OCOL. This coalition will be responsible for the implementation of a five-year strategy. OCOL worked with several community organizations to survey partners and develop a co-operative model for promoting the French fact in Saskatchewan. This project sparked change among the various governmental partners and, for the first time in this country, brought together stakeholders from all levels of French as a first and second language education sectors, such as: the provincial Department of Learning and the Office of French Language Co-ordination; the Department of Canadian Heritage; Canadian Parents for French; the Francophone education network; and all of the province's Francophone community organizations.

OCOL also participated in a three-year pilot project on French-Language Renewal in Alberta, with the objective to increase the student enrolment in French immersion and in FSL programs by 100% in five years. The Commissioner recognized the accomplishment of over 500 French second language Grade 12 students in northern and southern Alberta by providing them with special certificates of achievement distributed at ceremonies in Calgary and Edmonton in the summer and fall of 2004.

During the summer of 2004, the Fulbright-Hays Seminars Abroad American Program organized a seminar for educators entitled "Getting to Know America's Neighbours: Nationhood, Culture, and Identity in Mexico and Canada" that took place in both Canada and Mexico. This initiative is part of an American program that provides opportunities for educators and administrators involved in developing curricula in the humanities and language fields. The seminars are designed to provide a broad and introductory cultural orientation to a particular country. After visiting Ottawa, Iqualuit and Kimmirut, on Baffin Island, the 16 educators proceeded to Montréal, Québec City and Toronto. While in Montréal, the group met with officials from OCOL. This meeting gave the 16 visiting American educators an opportunity to explore the Canadian national and cultural identity by learning what the *Official Languages Act* means and what it stands for in Canada.

Strategic Priority 3: Vitality of official language minority communities in Canada.

Under Part VII of the Act, the federal government is committed to enhancing the vitality of the English and French linguistic minority communities in Canada and to supporting and assisting their development, and to foster the full recognition and use of both English and French in Canadian society. This year, the Commissioner intervened at various levels to ensure that this commitment was carried out.

OCOL also published two studies, one of which was a follow-up to an earlier study:

- Going Forward: The Evolution of Quebec's English-Speaking Community (November 2004). This study was intended to help community leaders and policy-makers design strategies better suited to the needs of Quebec's English-speaking population. The study concluded that the Quebec English-speaking community has adapted to many changes in the last few years and that is in search of its identity. It needs continuous support in order to ensure its enduring vitality.

- Use of the Official Language Minority Press by Federal Institutions: Follow-up (January 2005). This follow-up report indicated that there had been improvements since the initial study in 2002, but it criticized the slow rate of progress – only 5 of the 18 original recommendations have been implemented. Among the more positive elements, the Communications Policy of the government of Canada now sets out official languages obligations with respect to advertising. However, the study found that Public Works and Government Services Canada still had not added the necessary clarifications to its guidelines on the advertising activities of all departments. In addition, the responsible agencies were not considered to be doing an adequate job of monitoring compliance with the language objectives for advertising.

Through its Performance Report Card activities, the Commissioner also assessed the mechanisms that federal institutions use to contribute to the vitality of official language minority communities. In many instances, the exercise was an eye opener on what federal institutions are expected to do in this regard.

The Government's Action Plan for Official Languages

OCOL also monitored improvements in the policies and programs of all levels of government in such areas as education, health, justice, transportation and immigration, as part of its effort to monitor implementation of the government's Action Plan. While the Commissioner has criticized the federal government for its slow pace in implementing the Action Plan and for the lack of performance measurements, some accomplishments were achieved.

Education

The Commissioner met with and wrote to the federal Minister of Social Development in early 2005 to stress the importance of ensuring that the Early Childhood and Child Care national initiative meet the needs of linguistic communities. Subsequent Early Learning and Child Care

Bilateral Agreements, signed with six provinces, included specific provisions aimed at ensuring that Francophone communities have access to services in their language, taking into account their program development needs and reporting on improvements in the availability of early learning and child care services in French.

In March 2005, two important judgements were issued by the Supreme Court of Canada with respect to the right to minority language instruction guaranteed by section 23 of the *Canadian Charter of Rights and Freedoms*. The Commissioner has intervened in both of these cases because of their impact on the English-speaking community of Quebec and the French-speaking communities elsewhere in Canada.

- In the *Solsky (Casimir)* case, the Court clarified the right governing conditions for registering at English-language schools in Quebec after parents challenged the validity of section 73 of Quebec's *Charter of the French Language* which requires that a child receive the "major part" of his or her schooling in the language of the minority. While the Supreme Court did not declare unconstitutional the Quebec linguistic framework, it concluded that Quebec's current quantitative approach to section 73 of the *Charter of the French Language* did not meet the standard required by section 23(2) of the *Canadian Charter of Rights and Freedoms*.

- In the *Gosselin et al.* case, Quebec French-speaking parents claimed that the *Charter of the French Language* was discriminatory because it did not allow them to choose to enroll their children in English-language schools. The Supreme Court found that the position of the appellants – who demanded unrestricted access to Anglophone minority schools – would transform these schools into immersion institutions, thus jeopardizing the objectives of section 23 of the *Canadian Charter of Rights and Freedoms*. The Supreme Court therefore drew a distinction between the right to minority language instruction guaranteed under article 23 of the *Charter* and access to instruction in a second language that is regulated by a provincial law.

Health

For two consecutive years, the Commissioner has recommended that the government take steps to ensure that federal-provincial-territorial agreements in the health sector are adapted to the needs of official language minority communities and that they include language provisions. During discussions with the Commissioner, the Minister of Health displayed openness to this issue, and intended to discuss it with his provincial and territorial counterparts. In September 2004, the agreement reflected the government of Canada's commitment to the availability of health care in official language communities. The agreement includes alternatives to support training for health professionals in minority communities.

Justice

The Commissioner expressed concern to the federal government about its lack of progress in ensuring an equitable system of justice for both Anglophones and Francophones. She pursued her request for a sufficient number of judges who have the language skills required to hear cases in both official languages since one of the principal and persistent barriers to access to justice in

both official languages is a shortage of bilingual judges. True access to justice in both official languages across Canada can only be achieved if the linguistic skills of judicial candidates is given sufficient weight in assessing potential candidates against the requirements for each judicial vacancy to be filled. In this regard, such an important objective should be formally incorporated into the judicial appointment process. Although there have been some appointments of bilingual judges this past year, judicial appointments are made on a case-by-case basis and the existing mechanism does not adequately address the importance of appointing judges with bilingual skills. The Commissioner encouraged Justice Canada to re-examine the judicial appointment process to ensure an adequate bilingual capacity among superior court justices. However, the government insists that the current appointment process effectively addresses the need to improve access to justice in both official languages.

Following is an example of another accomplishment on this third priority in 2004-2005. The Nova Scotia government adopted a law on the French-language services, which recognizes the Acadian and Francophone communities' contribution and confirms the government's commitment to their development. The Commissioner had supported this legislative initiative and was satisfied that the government will consult the Acadian and Francophone communities when the time comes to adopt regulations on designating institutions subject to the Act.

Strategic Priority 4: Development of an exemplary workplace and efficient, effective management.

OCOL's credibility with Parliament and Canadians rests largely on the quality of its work. In 2004-2005, OCOL was involved in three key initiatives to improve its management practices: to continue to introduce a modern management culture within the Office of the Commissioner; to make the Office of the Commissioner a learning organization; and to make the Office of the Commissioner a more client-oriented organization.

OCOL establishes priorities through consultation, focussing on expected outcomes, emphasizing performance – measurement activities, and the integrity of data collection for planning, reporting and measuring purposes.

In keeping with custom, the Commissioner met with the House of Commons Standing Committee on Official Languages and the Senate Standing Committee on Official Languages in February 2005 to review OCOL's achievements and budget. She also took the opportunity to discuss OCOL's strategic priorities, its mandate and management practices.

During the same period, the Commissioner met with members of the House of Commons Standing Committee on Access to Information, Privacy and Ethics to comment on Treasury Board's proposed options to address the funding and accountability requirements of officers of Parliament. Because this is a newly formed Committee, the Commissioner took the opportunity to present OCOL's strategic priorities, its mandate and management practices.

As part of its framework development process, OCOL is also integrating effective risk management into the organization's planning process. The audit and evaluation functions are key elements of the framework. In this regard, the positive outcome of the external audit by the

Office of the Auditor General of Canada of OCOL's 2003-2004 financial statements represents a significant reduction in risk in these areas.

Use of the *Values and Ethics Code for the Public Service* by staff is being promoted within the OCOL to ensure a smooth-running organization and better service for internal and external clients.

OCOL is making progress toward becoming a learning organization. More than ever, OCOL must deal with rapid change in many areas, and display creativity and attentiveness. The care that the organization takes in managing information has translated into investments that will ensure a rigorous framework for the long term of benefit to both staff and managers at OCOL. OCOL is a knowledge-based organization. The sharing of and the access to information are crucial factors in ensuring that the organization remains efficient and reliable and thus retains its integrity. For example, a three-year information management strategic plan has been established and has already addressed the issues of governance and the accountability framework.

This year, progress was achieved toward instituting a culture of continuous learning and improvement. Promotion of the management program, *La Relève*, learning plans, performance appraisals and general meetings are examples of initiatives that advanced this approach at OCOL.

OCOL continues to promote the importance of applying client-oriented principles and practices. An internal assessment of current services delivery against desired services was performed by reviewing some corporate functions within OCOL. Already, a gradual transformation in OCOL service delivery and strategic advice is becoming apparent, while existing resources are maximized and service standards enforced.

SECTION III – SUPPLEMENTARY INFORMATION

Organizational Information

In carrying out her mission of ensuring full recognition and widespread use of English and French within Canadian society and federal institutions and other organizations subject to the Act, the Commissioner of Official Languages is supported by the Office of the Commissioner's staff, which is based in the National Capital Region and in regional offices across Canada.

Table 1: Comparison of Planned Spending and Full Time Equivalents by Business Line

(in thousands of dollars)

	2002–03 Actual	2003–04 Actual	2004–2005			
			Main Estimates	Planned Spending	Total Authorities (1)	Actual
Investigations	4,798.0	6,392.8	6,434.0	6,434.0	6,301.7	6,661.1
Policy and Communications	4,263.2	5,880.2	7,004.0	7,004.0	6,746.6	6,115.0
Corporate Services	7,623.8	5,939.4	5,090.0	5,090.0	5,961.8	5,519.8
Total	**16,685.0**	**18,212.4**	**18,528.0**	**18,528.0**	**19,010.1**	**18,295.9**

Total	**16,685.0**	**18,212.4**	**18,528.0**	**18,528.0**	**19,010.1**	**18,295.9**
Less: Non-Respendable revenue	-	-	-	-	-	-
Plus: Cost of services received without charge (2)	1,885.4	2,653.0	2,450.0	2,450.0	2,671.7	2,671.7
Net cost of the program	**18,570.4**	**20,865.4**	**20,978.0**	**20,978.0**	**21,681.8**	**20,967.6**

Full Time Equivalents	**129.9**	**146.0**	**164.0**	**164.0**	**164.0**	**152.9**

(1) The carry-forward of $735.4 is included in Corporate Services and was not distributed; however business lines were allowed to overspend.

(2) Services received without charge include accommodation provided by PWGSC, the employer's share of employees' insurance premiums, Payroll services provided by PWGSC, Worker's Compensation coverage provided by Social Development Canada, and audit services provided by the Office of the Auditor General of Canada.

Table 2: Use of Resources by Business Line

(in thousands of dollars)

	2004–2005				
			Budgetary		
Business Lines	FTEs*	Operating**	Total: Gross Budgetary Expenditures	Less: Respendable Revenue	Total: Net Budgetary Expenditures
Investigations					
Main Estimates	68.0	6,434.0	6,434.0	-	6,434.0
Planned Spending	68.0	6,434.0	6,434.0	-	6,434.0
Total Authorities	68.0	6,301.7	6,301.7	-	6,301.7
Actual Spending	68.2	6,661.1	6,661.1	-	6,661.1
Policy and Communications					
Main Estimates	55.0	7,004.0	7,004.0	-	7,004.0
Planned Spending	55.0	7,004.0	7,004.0	-	7,004.0
Total Authorities	55.0	6,746.6	6,746.6	-	6,746.6
Actual Spending	45.3	6,115.0	6,115.0	-	6,115.0
Corporate Services					
Main Estimates	41.0	5,090.0	5,090.0	-	5,090.0
Planned Spending	41.0	5,090.0	5,090.0	-	5,090.0
Total Authorities	41.0	5,961.8	5,961.8	-	5,961.8
Actual Spending	39.4	5,519.8	5,519.8	-	5,519.8

*Full-time equivalents

** Includes contributions to employee benefit plans

Table 3: Voted and Statutory Items

(in thousands of dollars)

Vote or Statutory Item	Truncated Vote or Statutory Wording	2004–2005			
		Main Estimates	Planned Spending	Total Authorities*	Actual
30	Operating expenditures	16,284.0	16,284.0	17,104.4	16,393.0
(S)	Crown Assets Surplus	-	-	2.8	-
(S)	Contributions to employee benefit plans	2,244.0	2,244.0	1,902.9	1,902.9
	Total	**18,528.0**	**18,528.0**	**19,010.1**	**18,295.9**

*Total authorities correspond to the Main Estimates plus Supplementary Estimates and other authorities.

Table 4: Net Cost

(in thousands of dollars)

	2004–2005
Total Actual Spending	18,295.9
Plus: Services Received without Charge	-
Accommodation provided by Public Works and Government Services Canada (PWGSC)	1,676.1
Contributions covering employers' share of employees' insurance premiums and expenditures paid by TBS (excluding revolving funds)	879.6
Worker's compensation coverage provided by Social Development Canada	-
Audit Services provided by the Office of the Auditor General of Canada	110.0
Cost of Payroll provided by PWGSC	6.0
Less: Non-respendable Revenue	-
2004–2005 Net cost	**20,967.6**

Table 5: Resource Requirements by Branch

(in thousands of dollars)

	2004-2005			
	Business Lines			
Branches	Investigations	Policy and Communications	Corporate Services	Total
Investigations				
Main Estimates	5,379.5			5,379.5
Planned Spending	5,379.5			5,379.5
Total Authorities	5,269.6			5,269.6
Actual Spending	5,782.7			5,782.7
Policy and Communications				
Main Estimates		7,004.0		7,004.0
Planned Spending		7,004.0		7,004.0
Total Authorities		6,746.6		6,746.6
Actual Spending		6,115.0		6,115.0
Legal Affairs				
Main Estimates	1,054.5			1,054.5
Planned Spending	1,054.5			1,054.5
Total Authorities	1,032.1			1,032.1
Actual Spending	878.4			878.4
Corporate Services				
Main Estimates			5,090.0	5,090.0
Planned Spending			5,090.0	5,090.0
Total Authorities			5,961.8	5,961.8
Actual Spending			5,519.8	5,519.8
Total Business Lines				
Main Estimates	6,434.0	7,004.0	5,090.0	18,528.0
Planned Spending	6,434.0	7,004.0	5,090.0	18,528.0
Total Authorities	6,301.7	6,746.6	5,961.8	19,010.1
Actual Spending	6,661.1	6,115.0	5,519.8	18,295.9

Table 6: Financial Statements

OFFICE OF THE COMMISSIONER OF OFFICIAL LANGUAGES

Management Responsibility for Financial Statements

Responsibility for the integrity and objectivity of the accompanying financial statements of the Office of the Commissioner of Official Languages (OCOL) for the year ended March 31, 2005 and all information contained in this report rests with OCOL's management.

These financial statements have been prepared by management in accordance with accounting standards issued by the Treasury Board of Canada Secretariat which are consistent with Canadian generally accepted accounting principles for the public sector.

Management has developed and maintains financial and management controls and practices, and information systems, designed to provide reasonable assurance that OCOL's assets are safeguarded and controlled, resources are managed economically and efficiently in the attainment of corporate objectives, and that transactions are in accordance with the *Financial Administration Act* and regulations as well as OCOL's policies and statutory requirements.

The Auditor General of Canada conducts an independent audit and expresses an opinion on the accompanying financial statements.

Dyane Adam
Commissioner of Official Languages

Louise Guertin
Senior Financial Officer
Director General, Corporate Services

Ottawa, Canada
July 22, 2005

Auditor General of Canada
Vérificatrice générale du Canada

AUDITOR'S REPORT

To the Speaker of the House of Commons and the Speaker of the Senate

I have audited the statement of financial position of the Office of the Commissioner of Official Languages as at March 31, 2005 and the statements of operations, accumulated deficit, and cash flows for the year then ended. These financial statements are the responsibility of the Office's management. My responsibility is to express an opinion on these financial statements based on my audit.

I conducted my audit in accordance with Canadian generally accepted auditing standards. Those standards require that I plan and perform an audit to obtain reasonable assurance whether the financial statements are free of material misstatement. An audit includes examining, on a test basis, evidence supporting the amounts and disclosures in the financial statements. An audit also includes assessing the accounting principles used and significant estimates made by management, as well as evaluating the overall financial statement presentation.

In my opinion, these financial statements present fairly, in all material respects, the financial position of the Office as at March 31, 2005 and the results of its operations and its cash flows for the year then ended in accordance with Canadian generally accepted accounting principles.

Further, in my opinion, the transactions of the Office that have come to my notice during my audit of the financial statements have, in all significant respects, been in accordance with the *Financial Administration Act* and regulations and the *Official Languages Act*.

Sheila Fraser

Sheila Fraser, FCA
Auditor General of Canada

Ottawa, Canada
July 22, 2005

240 rue Sparks Street, Ottawa, Ontario K1A 0G6

OFFICE OF THE COMMISSIONER OF OFFICIAL LANGUAGES
Statement of Financial Position
As at 31 March

	2005	2004
Assets		
Financial assets		
Cash	$ 4,041	$ 3,275
Due from the Consolidated Revenue Fund	1,521,797	2,127,035
Accounts receivable	439,081	395,219
Prepaid expenses	27,309	-
	1,992,228	2,525,529
Capital assets (Note 4)	1,707,095	2,063,864
Total assets	$ 3,699,323	$ 4,589,393
Liabilities and Accumulated Deficit		
Current liabilities		
Accounts payable and accrued liabilities		
Federal government departments and agencies	$ 248,175	$ 263,707
Other accounts payable	1,458,176	1,823,665
Accrued salary and wages	234,592	230,535
Provision for vacation pay	651,131	645,113
Accrued employee severance benefits-current portion (Note 5)	659,768	405,773
	3,251,842	3,368,793
Long-term liabilities		
Accrued employee severance benefits (Note 5)	1,518,103	1,707,326
Total liabilities	4,769,945	5,076,119
Accumulated deficit (Note 9)	(1,070,622)	(486,726)
Total liabilities and accumulated deficit	$ 3,699,323	$ 4,589,393

Contingent liabilities (Note 10) and Commitments (Note 11)

The accompanying notes are an integral part of these financial statements.

Dyane Adam
Commissioner of Official Languages

Louise Guertin
Senior Financial Officer
Director General, Corporate Services

OFFICE OF THE COMMISSIONER OF OFFICIAL LANGUAGES

Statement of Operations
For the year ended 31 March

	2005	2004
Expenses (Note 6)		
Investigations	$ 7,081,449	$ 6,668,080
Policy and Communications	6,373,807	6,092,572
Corporate Services	7,907,461	8,461,011
Net cost of operations	$ 21,362,717	$ 21,221,663

The accompanying notes are an integral part of these financial statements.

OFFICE OF THE COMMISSIONER OF OFFICIAL LANGUAGES

Statement of Accumulated Deficit
For the year ended 31 March

	2005	2004
Surplus (deficit), beginning of the year	$ (486,726)	$ 44,855
Net cost of operations	(21,362,717)	(21,221,663)
Services provided without charge (Note 8)	2,672,226	2,653,384
Net cash provided by Government	18,711,833	17,644,837
Increase (decrease) in Due from the Consolidated Revenue Fund	(605,238)	391,861
Deficit, end of the year	$ (1,070,622)	$ (486,726)

The accompanying notes are an integral part of these financial statements.

OFFICE OF THE COMMISSIONER OF OFFICIAL LANGUAGES

Statement of Cash Flows
For the year ended 31 March

	2005	2004
Operating activities		
Net cost of operations	$ 21,362,717	$ 21,221,663
Adjustments for items not affecting cash		
Statement of Operations		
Amortization of capital assets	(655,695)	(655,663)
Services provided without charge (Note 8)	(2,672,226)	(2,653,384)
Capital asset adjustments	58,768	-
Statement of Financial Position		
Decrease (increase) in liabilities	306,174	(554,145)
Increase (decrease) in cash, receivables, and prepaids	71,937	(105,536)
Cash applied to operating activities	18,471,675	17,252,935
Capital transactions		
Acquisition of capital assets	240,158	391,902
Net cash provided by Government	$ 18,711,833	$ 17,644,837

The accompanying notes are an integral part of these financial statements.

OFFICE OF THE COMMISSIONER OF OFFICIAL LANGUAGES

Notes to the Financial Statements
For the year ended 31 March 2005

1. Authority and Objectives

The Parliament of Canada adopted the first *Official Languages Act* in 1969. This *Act* provided that English and French would henceforth have "equality of status and equal rights and privileges as to their use in all the institutions of the Parliament and Government of Canada."

A new *Official Languages Act* came into force in 1988. The *Act* sets out three basic objectives of the Government of Canada:

(a) ensure respect for English and French as official languages of Canada, and ensure equality of status and equal rights and privileges as to their use in all federal institutions;

(b) set out the powers, duties and functions of federal institutions with respect to the official languages of Canada;

(c) support the development of English and French linguistic minority communities and generally advance the equality of status and use of the English and French languages within Canadian society.

The Office of the Commissioner of Official Languages (OCOL), which serves the public from its offices in Ottawa and its five regional offices, supports the Commissioner of Official Languages in fulfilling her mandate. The mandate of the Commissioner consists of taking all necessary measures to ensure recognition of the status of each of the official languages and compliance with the letter and the spirit of the *Official Languages Act* in the administration of the affairs of federal institutions and other organizations subject to the Act, including any of their activities relating to the advancement of English and French in Canadian society.

OCOL is named in Schedule I.1 of the *Financial Administration Act* (FAA) and is funded through annual appropriations.

The Commissioner of Official Languages is appointed after approval of the appointment by resolution of the Senate and the House of Commons for a seven-year term (renewable) and holds office during good behaviour. The Commissioner reports directly to Parliament.

2. Significant Accounting Policies

(a) Basis of presentation

These financial statements have been prepared on an accrual basis of accounting in accordance with accounting standards issued by the Treasury Board of Canada Secretariat which are consistent with Canadian generally accepted accounting principles for the public sector.

(b) Parliamentary appropriations

OCOL is funded through annual parliamentary appropriations. Appropriations provided to OCOL do not parallel financial reporting according to Canadian generally accepted accounting principles for the public sector. They are based in a large part on cash flow requirements. Consequently, items recognized in the statement of operations and the statement of financial position are not necessarily the same as those provided through appropriations from Parliament. Note 3 provides information regarding the source and disposition of these authorities and provides a high-level reconciliation between the two bases of reporting.

(c) Due from the Consolidated Revenue Fund

OCOL operates within the Consolidated Revenue Fund (CRF). The CRF is administered by the Receiver General for Canada. All cash received by OCOL is deposited to the CRF and all cash disbursements made by OCOL are paid from the CRF. Due from the CRF represents amounts of cash that OCOL is entitled to draw from the Consolidated Revenue Fund, without further appropriations, in order to discharge its liabilities. Net cash provided by government is the difference between all cash receipts and all cash disbursements including transactions involving departments and agencies.

(d) Receivables

Receivables are stated at amounts expected to be ultimately realized. A provision is made for receivables where recovery is considered uncertain.

(e) Capital assets

OCOL records as capital assets all expenses providing multi year benefits to OCOL and having an initial cost of $1,000 or more. Similar items under $1,000 are expensed in the Statement of Operations.

Amortization of capital assets is done on a straight-line basis over the estimated useful life of the capital asset as follows:

Asset	Amortization period
Machinery and equipment	5 years
Informatics hardware	4 years
Furniture	4 years
Informatics software	3 years
Motor vehicle	7 years
Leasehold improvements	Term of the lease

(f) Vacation pay and compensatory leave

Employee vacation pay and compensatory leave are expensed as the benefit accrues to employees under their respective terms of employment. The liability for vacation pay and compensatory leave is calculated at the salary levels in effect at the end of the year for all unused vacation pay and compensatory leave benefits accruing to employees. Employee vacation pay liabilities payable on cessation of employment represent obligations of OCOL that are normally funded through future years' appropriations.

(g) Employee severance benefits

Employees are entitled to severance benefits, as provided for under labour contracts and conditions of employment. The cost of these benefits is accrued as employees render the services necessary to earn them. The cost of the benefits earned by employees is calculated using information derived from the results of the actuarially determined liability for employee severance benefits for the Government as a whole.

(h) Services provided without charge by governments departments and agencies

Services provided without charge by government departments and agencies are recorded as operating expenses at their estimated cost. A corresponding amount is reported directly in the Statement of Accumulated Deficit.

(i) Contributions to pension plan

OCOL's eligible employees participate in the Public Service Pension Plan administered by the Government of Canada. OCOL's contributions reflect the full cost as employer. This amount is currently based on a multiple of an employee's contribution and may change over time depending on the experience of the Plan. OCOL's contributions are expensed during the year in which the services are rendered and represent the total pension obligation of OCOL. OCOL is not currently required to make contributions with respect to any actuarial deficiencies of the Public Service Pension Plan.

(j) Employee benefit plan

The Government of Canada sponsors an employee benefit plan (Health and Dental) in which OCOL participates. As a participant, contributions by OCOL are recorded at cost and are charged to expenses in the period incurred and represent the total obligation of OCOL to the plan. OCOL is not required under present legislation to make contributions with respect to any future unfunded liabilities of the plan.

(k) Measurement uncertainty

Preparing financial statements in accordance with Canadian generally accepted accounting principles for the public sector requires management to make estimates and assumptions that affect the reported amounts of assets, liabilities, revenues and expenses reported in the financial statements. At the time of preparation of these statements, management believes the estimates and assumptions to be reasonable. Actual results could differ from these estimates. The most significant items where estimates are used are in determining the expected useful life of capital assets and in determining employee severance benefits.

3. Parliamentary Appropriations

(a) Reconciliation of net cost of operations to total Parliamentary appropriations used

	2005	2004
Net cost of operations	$ 21,362,717	$ 21,221,663
Less: Expenses not affecting appropriations		
Amortization of capital assets	(655,695)	(655,663)
Services provided without charge	(2,672,226)	(2,653,384)
Other adjustments	71,998	9,518
	18,106,794	17,922,134
Changes in provision for vacation pay and accrued employee severance benefits not affecting the current year use of appropriations	(70,790)	(197,936)
Parliamentary appropriations applied to operations	18,036,004	17,724,198
Plus: Items not affecting net cost of operations but affecting appropriations		
Prepaid expenses	27,309	-
Capital asset acquisitions	240,158	391,902
Total Parliamentary appropriations used	$ 18,303,471	$ 18,116,100

(b) Reconciliation of net cash provided by Government to Parliamentary appropriations used

	2005	2004
Net cash provided by Government	$ 18,711,833	$ 17,644,837
Net change in Statement of Financial Position - accounts payable and accrued liabilities and accrued salary and wages	(376,964)	356,209
Net change in Statement of Financial Position - cash and accounts receivable	(44,628)	105,536
Other adjustments	13,230	9,518
Total Parliamentary appropriations used	$ 18,303,471	$ 18,116,100

(c) Reconciliation of Parliamentary appropriations provided to Parliamentary appropriations used

	2005	2004
Parliamentary appropriations provided	$ 19,010,081	$ 18,753,472
Less:		
Lapsed appropriations	(705,722)	(635,443)
Available for use in subsequent years	(888)	(1,929)
Parliamentary appropriations used	$ 18,303,471	$ 18,116,100

4. Capital Assets

Cost	31 March 2004	Additions and adjustments	Disposals	31 March 2005
Machinery and equipment	$ 212,572	$ (22,509)	$	$ 190,063
Informatics hardware	1,710,390	319,430	(580,917)	1,448,903
Furniture	586,220	48,984		635,204
Informatics software	341,708	49,724		391,432
Motor vehicle	23,697			23,697
Leasehold improvements	892,036			892,036
	$ 3,766,623	$ 395,629	$ (580,917)	$ 3,581,335

Accumulated amortization	31 March 2004	Amortization and adjustments	Disposals	31 March 2005
Machinery and equipment	$ 49,240	$ 27,145	$	$ 76,385
Informatics hardware	1,148,916	351,302	(580,917)	919,301
Furniture	185,096	162,685		347,781
Informatics software	218,596	118,223		336,819
Motor vehicle	15,798	3,385		19,183
Leasehold improvements	85,113	89,658		174,771
	$ 1,702,759	$ 752,398	$ (580,917)	$ 1,874,240
Net Book Value	$ 2,063,864			$ 1,707,095

5. Employee future benefits

(a) Pension benefits

OCOL and all eligible employees contribute to the Public Service Pension Plan. This pension plan provides benefits based on years of service and average earnings at retirement. The benefits are fully indexed to the increase in the Consumer Price index. OCOL's and employees' contributions to the Public Service Pension Plan for the year were as follows:

	2005	2004
OCOL's contributions	$ 1,394,814	$ 1,251,494
Employees' contributions	542,428	486,692

(b) Accrued employee severance benefits

OCOL provides severance benefits to its employees based on years of service and final salaries. This benefit plan is not pre-funded and therefore has no assets, resulting in a plan deficit equal to the employee severance benefit liability. Benefits will be paid from future appropriations. Information about the plan is as follows:

		2005		2004
Obligation, beginning of the year	$	2,113,099	$	1,860,945
Expense for the year		196,604		320,553
Benefits paid during the year		(131,832)		(68,399)
Obligation, end of the year	**$**	**2,177,871**	**$**	**2,113,099**
Current portion	$	659,768	$	405,773
Long-term portion		1,518,103		1,707,326
Obligation, end of the year	**$**	**2,177,871**	**$**	**2,113,099**

6. Expenses by major classification

		2005		2004
Salaries and employee benefits	$	13,818,361	$	13,118,184
Professional and special services		3,308,888		3,570,311
Accommodation		1,676,000		1,670,149
Transportation and telecommunications		1,052,518		907,835
Amortization of capital assets		655,695		655,663
Communications and printing		312,661		681,284
Utilities, materials and supplies		261,830		435,970
Rentals of photocopiers and other items		139,209		117,344
Repairs and maintenance		115,427		63,331
Other		22,128		1,592
Total	$	21,362,717	$	21,221,663

7. Related party transactions

OCOL is related in terms of common ownership to all Government of Canada departments, agencies and Crown corporations. OCOL enters into transactions with these entities in the normal course of business.

During the year, OCOL expensed $5,919,738 ($5,406,423 in 2004) from transactions in the normal course of business with other Government departments, agencies and Crown corporations. These expenses include services provided without charge of $2,672,226 ($2,653,384 in 2004) as described in Note 8.

8. Services provided without charge

During the year, OCOL received services that were obtained without charge from other government departments and agencies. These are recorded at their estimated costs in the financial statements as follows:

Services provided without charge ($000)

	2005	2004
Public Works and Government Services Canada-accommodation	$ 1,676	$ 1,670
Treasury Board Secretariat-employer's share of insurance premiums	880	789
Office of the Auditor General of Canada-audit services	110	100
Treasury Board Secretariat-Absorption of employee benefit plan costs	-	89
Public Works and Government Services Canada-payroll services	6	5
Total	$ 2,672	$ 2,653

9. Accumulated deficit

The accumulated deficit represents liabilities incurred by OCOL, net of capital assets, that have not yet been funded through appropriations. Significant components of this amount are employees' severance benefits and vacation pay liabilities. These amounts are expected to be funded by appropriations in future years as they are paid.

10. Contingent liabilities

In the normal course of its operations, OCOL may become involved in various legal actions. Some of these legal actions may result in actual liabilities when one or more future events occurs. To the extent that the future event is likely to occur, and a reasonable estimate of the loss can be made, a liability is accrued and an expense recorded in the financial statements. No contingent liabilities relating to OCOL are recognized in OCOL's financial statements for the fiscal year ended 31 March 2005.

The death of an employee has resulted in death benefits being payable over the next 11 years totalling approximately $410,625. OCOL has expensed and paid $186,302 to date.

Determination of responsibility for these payments has yet to be decided. Should it be determined that the final and full responsibility rests with OCOL, this commitment will be recorded as a liability with corresponding charges to expenses. Should it be determined that final and full responsibility does not rest with OCOL, it intends to recover the amounts paid.

11. Commitments

OCOL has commitments arising in the normal course of operations for future years. Minimum annual payments under these agreements are as follows:

Fiscal year	($000)
2005-2006	114
2006-2007	107
2007-2008	91
2008-2009	42
2009-2010	24
Total	378

12. Comparative Figures

Certain comparative figures have been reclassified to conform with the presentation adopted in the current year.

SECTION IV – OTHER ITEMS OF INTEREST

Studies and Reports

Audit of Canada Post Corporation Services to the Public at Bilingual Postal Outlets (May 2004)

Report on the Symposium on Official Languages (July 2004)

2003-2004 Annual Report of the Commissioner of Official Languages (October 2004)

Performance Report 2003-2004 for the Period Ending March 31, 2004 (October 2004)

Going Forward: The Evolution of Quebec's English-Speaking Community (November 2004)

Doorway to the world: Linguistic duality in Canada's international relations (November 2004)

Use of the Official Language Minority Press by Federal Institutions: Follow-up (January 2005)

Official Languages on the Internet – Web Sites of Diplomatic Missions and International Organizations: Follow-up (January 2005)

Report on Plans and Priorities 2005-2006 (March 2005)

Audit of the Implementation of Section 41 of Part VII of the *Official Languages Act* by the Canadian Tourism Commission (April 2005)

Making it Real: Promoting Respectful Co-existence of the Two Official Languages at Work (April 2005)

Audit of the Community Futures Development Corporations and Community Business Development Corporations (May 2005)

Many of the Office of the Commissioner of Official Languages publications are available in HTML or PDF format on its Web site, at the following address: http://www.ocol-clo.gc.ca/publications.asp?Lang=English

News Releases

Audit of Canada Post Corporation Services to the Public at Bilingual Postal Outlets (May 10, 2004)

2003-2004 Annual Report of the Commissioner of Official Languages: A Slow-Paced Year that Raises Questions (October 19, 2004)

Going Forward: The Evolution of Quebec's English-Speaking Community (November 5, 2004)

Doorway to the world: Linguistic duality in Canada's international relations (November 9, 2004)

The use of minority language press: government misses deadline (January 20, 2005)

Atlantic Regional Office: Commissioner of Official Languages' New Representative (January 31, 2005)

Many of the Office of the Commissioner of Official Languages news releases and speeches are available in HTML or PDF format on its Web site, at the following address: http://www.ocol-clo.gc.ca/news_nouvelles.asp

Contact Information for the National Office and Regional Offices

For further information, visit the Office of the Commissioner's Web site at www.ocol-clo.gc.ca, or contact one of the following offices:

NATIONAL OFFICE

Canada Building
344 Slater Street
3rd Floor
Ottawa, Ontario
K1A 0T8

Tel.: (613) 996-6368 or 1 877 996-6368
Fax: (613) 993-5082
E-mail: message@ocol-clo.gc.ca

REGIONAL OFFICES

Atlantic Region
Tel.: (506) 851-7047 or 1 800 561-7109
Fax: (506) 851-7046

Quebec Region
Tel.: (514) 283-4996 or 1 800 363-0628
Fax: (514) 283-6677

Ontario Region
Tel.: (416) 973-1903 or 1 800 387-0635
Fax: (416) 973-1906

Manitoba and Saskatchewan Region
Tel.: (204) 983-2111 or 1 800 665-8731
Fax: (204) 983-7801

Alberta, British Columbia, Northwest Territories, Yukon and Nunavut Region
Tel.: (780) 495-3111 or 1 800 661-3642
Fax: (780) 495-4094

BUDGET DES DÉPENSES

Commissariat aux langues officielles

Rapport sur le rendement

Pour la période se terminant
le 31 mars 2005

Canada

Les documents budgétaires

Chaque année, le gouvernement établit son Budget des dépenses, qui présente l'information à l'appui des autorisations de dépenser demandées au Parlement pour l'affectation des fonds publics. Ces demandes d'autorisations sont présentées officiellement au moyen d'un projet de loi de crédits déposé au Parlement.

Le Budget des dépenses du gouvernement du Canada est divisé en plusieurs parties. Commençant par un aperçu des dépenses totales du gouvernement dans la Partie I, les documents deviennent de plus en plus détaillés. Dans la Partie II, les dépenses sont décrites selon les ministères, les organismes et les programmes. Cette partie renferme aussi le libellé proposé des conditions qui s'appliquent aux pouvoirs de dépenser qu'on demande au Parlement d'accorder.

Le *Rapport sur les plans et les priorités* fournit des détails supplémentaires sur chacun des ministères ainsi que sur leurs programmes qui sont principalement axés sur une planification plus stratégique et les renseignements sur les résultats escomptés.

Le Rapport sur le rendement met l'accent sur la responsabilisation basée sur les résultats en indiquant les réalisations en fonction des prévisions de rendement et les engagements à l'endroit des résultats qui sont exposés dans le *Rapport sur les plans et les priorités*.

Le Budget des dépenses, de même que le budget du ministre des Finances, sont le reflet de la planification budgétaire annuelle de l'État et de ses priorités en matière d'affectation des ressources. Ces documents, auxquels viennent s'ajouter par la suite les Comptes publics et les rapports ministériels sur le rendement, aident le Parlement à s'assurer que le gouvernement est dûment comptable de l'affectation et de la gestion des fonds publics.

©Sa Majesté la Reine du chef du Canada, représentée par
le Ministre des Travaux publics et Services gouvernementaux Canada, 2005

No de catalogue BT31-4/60-2005
ISBN 0-660-62938-0

Ce document est disponible sur le site Web du SCT à www.tbs-sct.gc.ca
Ce document est disponible en médias substituts sur demande.

Nota : Pour ne pas alourdir le texte français, le masculin est utilisé pour désigner tant les hommes que les femmes.

En vente au Canada chez votre libraire local ou par la poste
auprès des Éditions du gouvernement du Canada – TPSGC
Ottawa, Canada K1A 0S9

Téléphone : (613) 941-5995
Télécopieur : (613) 954-5779 ou 1-800-565-7757 (Canada et É.-U.)
Commandes seulement : 1-800-635-7943 (Canada et É.-U.)
Internet : http://publications.gc.ca

Avant-propos

Le gouvernement du Canada améliore sans cesse ses pratiques de gestion, ce qui constitue pour lui une priorité depuis le dépôt au Parlement, au printemps 2000, du document intitulé *Des résultats pour les Canadiens et les Canadiennes* : *Un cadre de gestion pour le gouvernement du Canada*. Dans sa poursuite de l'excellence en gestion, le gouvernement envisage d'offrir aux Canadiens : un gouvernement à l'écoute, qui sert bien ses citoyens et qui est administré comme une seule et même entité cohérente; un gouvernement innovateur, qui est appuyé par une fonction publique hautement qualifiée, en mesure de bien tirer parti de toute l'information à sa disposition et de faire un usage optimal des fonds publics, tout en tenant compte des risques éventuels; et un gouvernement redevable, qui rend compte clairement et ouvertement de son rendement au Parlement et aux Canadiens et aux Canadiennes.

Les rapports ministériels sur le rendement jouent un rôle de premier plan dans le cycle de planification, de suivi, d'évaluation ainsi que de communication des résultats au Parlement et aux citoyens. Ils sont au cœur même de l'application du concept du gouvernement redevable.

Les ministères et les organismes sont invités à rédiger leurs rapports en appliquant les principes pour l'établissement de rapports publics efficaces (voir le *Guide pour la préparation des rapports ministériels sur le rendement 2004-2005* : http://www.tbs-sct.gc.ca/rma/dpr1/04-05/guidelines/guide_f.asp). Selon ces derniers, un rapport ne peut être efficace que s'il présente un tableau du rendement qui soit non seulement cohérent et équilibré mais bref et pertinent. Un tel rapport doit insister sur les résultats - soit les avantages dévolus aux Canadiens et aux Canadiennes et à la société canadienne - et il doit refléter ce que l'organisation a pu contribuer a ces résultats. Il doit mettre le rendement du ministère en contexte, faire le lien entre le rendement et les engagements antérieurs, expliquer les changements ainsi que décrire les risques et les défis auxquels le ministère a été exposé en répondant aux attentes sur le rendement. Le rapport doit aussi souligner les réalisations obtenues en partenariat avec d'autres organisations gouvernementales et non-gouvernementales. Et comme il est nécessaire de dépenser judicieusement, il doit exposer les liens qui existent entre les ressources et les résultats. Enfin, un tel rapport ne peut être crédible que si le rendement décrit est corroboré par la méthodologie utilisée et par des données pertinentes.

Le présent rapport ministériel sur le rendement (ainsi que ceux de nombreux autres ministères et organismes) peut être consulté sur le site Web du Secrétariat du Conseil du Trésor du Canada à l'adresse suivante : http://www.tbs-sct.gc.ca/est-pre/estime.asp . Les lecteurs qui désireraient un aperçu global des efforts déployés par le gouvernement du Canada afin d'améliorer la qualité de vie peuvent lire *Le rendement du Canada 2005*, qu'on peut également consulter à l'adresse Internent précitée. Ce rapport est structuré autour de trois grands thèmes (économie durable, fondements sociaux du Canada et la place du Canada dans le monde) et sa version électronique renferme des liens avec les rapports ministériels sur le rendement pertinents. *Le rendement du Canada 2005* renferme également un aperçu spécial des efforts déployés par le gouvernement afin d'améliorer le bien-être des Autochtones.

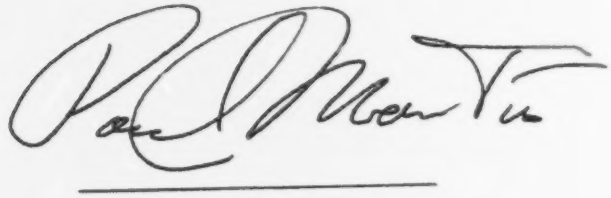
Le gouvernement du Canada s'est engagé à améliorer sans cesse les rapports qu'il présente au Parlement et aux Canadiens et aux Canadiennes. Par leurs observations et leurs suggestions, les lecteurs peuvent contribuer grandement à améliorer, au fil du temps, la qualité des rapports ministériels sur le rendement et autres rapports.

Les observations ou les questions peuvent être adressées à :

Direction de la gestion axée sur les résultats
Secrétariat du Conseil du Trésor du Canada
L'Esplanade Laurier
Ottawa (Ontario) K1A 0R5
OU à : rma-mrr@tbs-sct.gc.ca

Commissariat aux langues officielles

Rapport sur le rendement pour la période se terminant le 31 mars 2005



Le très honorable Paul Martin
Premier ministre du Canada

Table des matières

SECTION I – SURVOL **1**

MESSAGE DE LA COMMISSAIRE 3
DÉCLARATION DE LA DIRECTION 5
RENSEIGNEMENTS SOMMAIRES 7
Raison d'être 7
Rôles de la commissaire comme agente de changement 8
PLANS 9

SECTION II – ANALYSE DU RENDEMENT PAR RÉSULTAT STRATÉGIQUE **11**

RÉSULTAT STRATÉGIQUE : CONFORMITÉ À LA *LOI SUR LES LANGUES OFFICIELLES* ET RESPECT DE CELLE-CI PAR LES INSTITUTIONS FÉDÉRALES ET AUTRES ORGANISMES ASSUJETTIS À LA *LOI*. 13
Secteur d'activités : Enquêtes 13
Secteur d'activités : Politiques et communications 14
Secteur d'activités : Services corporatifs 15
RENDEMENT GLOBAL 16
Priorité stratégique 1 : Égalité du français et de l'anglais dans les institutions assujetties à la Loi 16
Priorité stratégique 2: Égalité du français et de l'anglais comme valeur fondamentale dans une société canadienne de plus en plus diverse 22
Priorité stratégique 3 : Dynamisme des communautés minoritaires de langue officielle au Canada 26
Priorité stratégique 4 : Développement d'un milieu de travail exemplaire et d'une gestion efficace et efficiente 28

SECTION III – INFORMATION ADDITIONNELLE **31**

RENSEIGNEMENTS SUR L'ORGANISATION 33
Tableau 1 : Comparaison des dépenses prévues et des équivalents temps plein par secteur d'activités 34
Tableau 2 : Utilisation des ressources par secteur d'activités 35
Tableau 3 : Postes votés et législatifs 36
Tableau 4 : Coût net 37
Tableau 5 : Besoins de ressources par direction générale 38
Tableau 6 : États financiers 39

SECTION IV – AUTRES SUJETS D'INTÉRÊT **53**

ÉTUDES ET RAPPORTS 55
COMMUNIQUÉS DE PRESSE 56
COORDONNÉES DU BUREAU NATIONAL ET DES BUREAUX RÉGIONAUX 57

SECTION I – SURVOL

Message de la commissaire

Au nom du Commissariat aux langues officielles, j'ai le plaisir de présenter au Parlement le *Rapport sur le rendement pour la période se terminant le 31 mars 2005*.

À titre de haut fonctionnaire du Parlement et de commissaire aux langues officielles, il m'incombe de prendre toutes les mesures nécessaires pour assurer la pleine reconnaissance de l'égalité de statut des deux langues officielles et de faire respecter l'esprit et la lettre de la *Loi sur les langues officielles* (la *Loi*). Il est également de mon devoir de veiller au respect de l'intention du législateur en ce qui concerne l'administration des affaires des institutions fédérales et d'autres organismes assujettis à la *Loi*, notamment à la promotion du français et de l'anglais dans la société canadienne.

En 2004-2005, nous avons célébré le 35e anniversaire de la *Loi sur les langues officielles* et du Commissariat aux langues officielles (CLO). Depuis la création du CLO en 1970, les Canadiennes et les Canadiens ont été témoins d'améliorations distinctes dans presque tous les aspects de leur vie quotidienne en ce qui concerne les langues officielles. Ce progrès découle des efforts des divers ordres de gouvernement, de l'ouverture de plus en plus grande du public, d'un intérêt pour l'apprentissage de l'autre langue officielle, de la mobilisation des communautés minoritaires de langue officielle et de la compréhension et de la reconnaissance croissantes de l'importance de la dualité linguistique propre à l'identité canadienne. Le présent Rapport sur le rendement met l'accent sur les progrès accomplis en 2004-2005 dans ces domaines essentiels.

Au cours de la dernière année, mon personnel et moi avons ciblé nos efforts vers l'atteinte de résultats clairs et démontrables pour ce qui est des institutions assujetties à la *Loi* et, de plus en plus, de nos propres efforts. Les quatre priorités stratégiques mises de l'avant par le CLO en 2004-2005 étaient les suivantes :

- l'égalité du français et de l'anglais dans les institutions assujetties à la *Loi*;
- l'égalité du français et de l'anglais comme valeur fondamentale de la société canadienne de plus en plus diversifiée;
- le dynamisme des communautés minoritaires de langue officielle au Canada;
- le développement d'un milieu de travail exemplaire et d'une gestion efficiente et efficace.

Le CLO a fait des progrès dans plusieurs domaines, mais je suis particulièrement fière de notre nouvel outil de conformité, le bulletin de rendement, comme façon de souligner le rendement des ministères et des organismes du gouvernement du Canada pour ce qui est de s'acquitter de leurs obligations en vertu de la *Loi*. Le bulletin de rendement fournit également un moyen facile à comprendre pour suivre de près les progrès accomplis dans la réalisation des différents objectifs

de la *Loi* comme la prestation de services au public dans les deux langues officielles et l'appui au dynamisme des communautés minoritaires de langue officielle.

Le CLO consacre de plus en plus d'énergie à faire ressortir le rôle charnière du gouvernement du Canada qui crée et favorise un milieu de travail bilingue et respectueux, de même que l'importance de la dualité linguistique pour l'identité canadienne. Je crois fermement que la dualité linguistique se réalise dans le fait que les Canadiennes et les Canadiens de langue française et de langue anglaise vivent et travaillent côte à côte, dans l'acceptation de leur culture et de leurs valeurs réciproques.

En cette sixième année d'un mandat de sept ans, je suis fière de constater que les réalisations de mon organisation ont contribué à l'avancement des deux langues officielles au Canada. En collaboration avec les interlocuteurs du CLO, je voudrais exprimer mon appréciation au personnel et aux autres personnes qui ont travaillé sans relâche à faire progresser la dualité linguistique canadienne. Leur dévouement et leur engagement au chapitre de la qualité perpétuent une longue tradition de services aux Canadiennes et aux Canadiens.

Je vous invite à lire ce rapport qui fait état de nos réalisations.

Dyane Adam

Déclaration de la direction

Je soumets, en vue de son dépôt au Parlement, le *Rapport sur le rendement pour la période se terminant le 31 mars 2005* qui a été rédigé par le Commissariat aux langues officielles.

Ce document a été préparé en fonction des principes de reddition de comptes contenus dans le *Guide de préparation des rapports ministériels sur le rendement 2004-2005* du Secrétariat du Conseil du Trésor du Canada :

- Il est conforme aux exigences particulières de reddition de comptes;
- Il est fondé sur une structure approuvée de secteurs d'activités;
- Il présente des renseignements uniformes, complets, équilibrés et précis;
- Il sert de fondement à la reddition de comptes sur les résultats visés et obtenus au moyen des ressources et des pouvoirs attribués;
- Il fait état des ressources basées sur les sommes approuvées au Budget des dépenses et aux Comptes publics du Canada.

Louise Guertin
Directrice générale, Direction générale des services corporatifs
Le 11 août 2005

Renseignements sommaires

Raison d'être

À titre de haut fonctionnaire du Parlement et d'agente de changement, la commissaire a pour mandat de promouvoir la *Loi sur les langues officielles* (la *Loi*) et de veiller à sa mise en œuvre intégrale, de protéger les droits linguistiques des Canadiennes et des Canadiens et de favoriser la dualité linguistique et le bilinguisme au Canada.

Au nom du Parlement et des Canadiennes et des Canadiens, la commissaire s'assure que les trois principaux objectifs de la *Loi* sont atteints et prend toutes les mesures nécessaires à cet égard. Les objectifs de la *Loi* sont :

- l'égalité du français et de l'anglais dans les institutions fédérales et les autres organismes assujettis à la *Loi*;
- le développement et l'épanouissement des communautés minoritaires de langue officielle au Canada;
- l'égalité de statut et d'usage du français et de l'anglais dans la société canadienne.

Ces trois objectifs contenus dans la *Loi* se reflètent dans les trois premières de nos quatre priorités stratégiques.

En cherchant à atteindre ces trois objectifs et à réaliser les priorités qui s'y rapportent, la commissaire joue les six rôles suivants :

1. **Rôle d'ombudsman** – La commissaire reçoit des plaintes, les examine et, s'il y a lieu, fait enquête et émet les recommandations qui s'imposent. Elle s'acquitte aussi de ce rôle en entreprenant des enquêtes de sa propre initiative lorsqu'elle le juge opportun.

2. **Rôle de vérification** – La commissaire agit de façon proactive en procédant à des vérifications afin de mesurer le niveau de conformité aux exigences de la *Loi* et propose des recommandations s'appliquant au cadre de gestion existant au sein des organismes.

3. **Rôle de liaison** – Appuyée par les bureaux régionaux et l'administration centrale, la commissaire collabore avec les institutions fédérales et autres organismes, les divers ordres de gouvernement et les communautés minoritaires de langue officielle à travers le pays. Ces échanges lui permettent de mieux comprendre les besoins et les préoccupations des communautés linguistiques, de faire des recommandations pertinentes et d'intervenir judicieusement dans des dossiers importants en matière de langues officielles.

4. **Rôle de vigie** – La commissaire exerce une action préventive en intervenant à l'étape de l'élaboration des lois, des règlements et des politiques pour s'assurer que les droits linguistiques demeurent au centre des préoccupations des dirigeants.

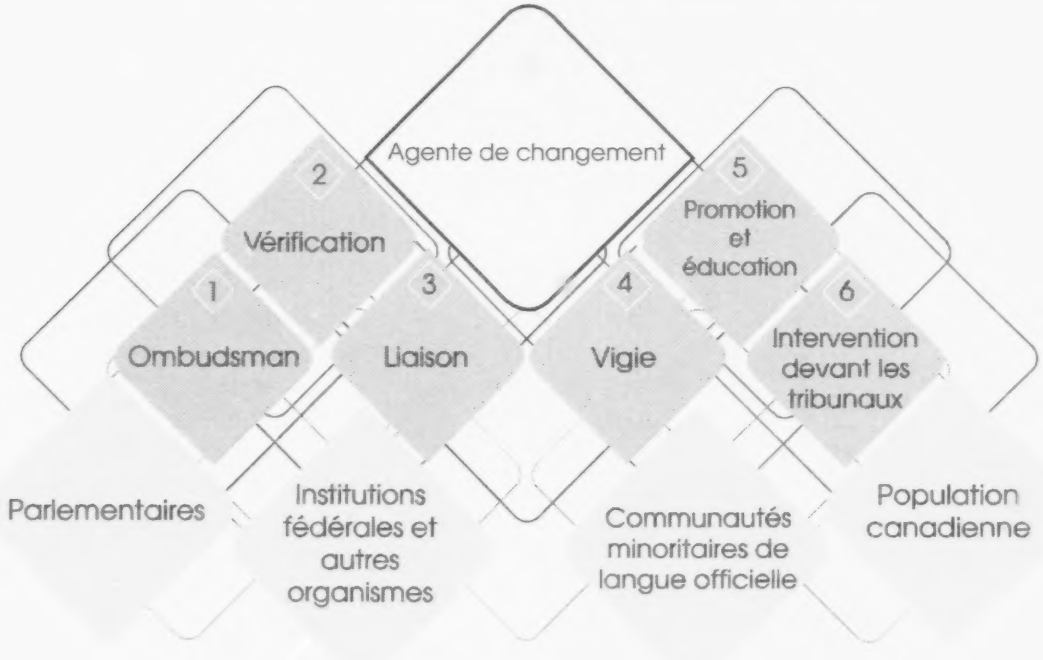
5. **Rôle de promotion et d'éducation** – La commissaire sensibilise la population canadienne aux avantages de la dualité linguistique, collabore avec les organismes communautaires,

intervient auprès des divers organismes assujettis à la *Loi* pour que les langues officielles et les communautés linguistiques reçoivent l'attention qu'elles méritent, et contribue au développement et à l'épanouissement du dynamisme des communautés minoritaires de langue officielle. Ce rôle s'exerce, entre autres, au moyen de recherches, d'études et d'activités de sensibilisation du public. Elle prononce des allocutions et participe à des conférences et des ateliers dans le but d'informer la population canadienne du statut et de l'importance des langues officielles.

6. **Rôle d'intervention devant les tribunaux** – La commissaire contribue à faire avancer les droits linguistiques des Canadiens et des Canadiennes en demandant d'intervenir, lorsque les circonstances le justifient, devant les tribunaux dans toute instance judiciaire relative au statut ou à l'usage du français ou de l'anglais et afin d'assurer le respect des droits linguistiques.

Le graphique suivant illustre l'interaction entre les six rôles de la commissaire comme agente de changement auprès des parlementaires et de ses trois autres principaux groupes d'interlocuteurs : les institutions fédérales et autres organismes assujettis à la *Loi*, les communautés minoritaires de langue officielle et le public canadien.

Rôles de la commissaire comme agente de changement



Le Commissariat aux langues officielles (CLO) appuie la commissaire dans son rôle de haut fonctionnaire du Parlement. En particulier, le CLO :

- fait en sorte que les institutions fédérales et autres organismes qui y sont assujettis respectent l'intention et l'esprit de la *Loi* dans l'administration de leurs affaires, en examinant leurs priorités en matière de langues officielles, en mesurant les résultats obtenus et en collaborant avec eux à atteindre les résultats prévus;
- reçoit les plaintes, enquête sur celles-ci, fait les suivis et règle les plaintes liées aux langues officielles;
- effectue des vérifications, des études, des recherches et des analyses afin de mieux comprendre l'évolution du statut et de l'usage du français et de l'anglais au Canada;
- répond aux demandes de renseignements et aux autres communications émanant du public;
- surveille l'avancement du français et de l'anglais dans l'administration fédérale et la société canadienne;
- contribue au développement et à l'épanouissement des communautés minoritaire de langue officielle.

Total des ressources financières (en milliers de dollars)

Dépenses prévues	Autorisations	Dépenses réelles
18 528 $	19 010,1 $	18 295,9 $

Total des ressources humaines

Ressources prévues	Autorisations	Ressources réelles
164	164	152,9

Plans

Environnement opérationnel

Le cadre de planification globale du CLO reflète le statut d'indépendance de la commissaire par rapport au gouvernement. À titre de haut fonctionnaire du Parlement, elle exerce ses fonctions d'ombudsman et de vérificatrice pour demander aux organisations assujetties à la *Loi* de s'y conformer. La commissaire agit de plus en plus comme une agente de changement qui tente d'inciter les autres organismes fédéraux, aussi bien que les autres ordres de gouvernement, à poser des gestes qui respectent et devancent les exigences de la *Loi*.

L'objet de la *Loi* – l'égalité du français et de l'anglais au Parlement, au gouvernement du Canada et dans les institutions fédérales, le développement et l'épanouissement des communautés minoritaires de langue officielle au Canada ainsi que le statut et l'usage égal du français et de

l'anglais dans la société canadienne – ne peut être atteint que par les actions entreprises et menées à bien par les institutions fédérales et autres organismes assujettis à la *Loi*. C'est pourquoi le CLO est toujours à la recherche de méthodes efficaces et novatrices pour inciter les décideurs à atteindre ces résultats au nom des Canadiennes et des Canadiens.

Le CLO travaille en étroite collaboration avec ces organismes pour qu'ils comprennent mieux l'importance de la dualité linguistique. En encourageant les institutions fédérales et autres organismes assujettis à la *Loi* à servir les Canadiennes et les Canadiens dans la langue officielle de leur choix, le CLO contribue à modifier la culture organisationnelle du gouvernement et à améliorer la qualité du service.

Facteurs internes et externes

À titre d'agent de changement, les principales ressources du CLO sont son personnel (à l'administration centrale et dans les régions), les parlementaires et ses autres interlocuteurs ainsi que les rapports qu'il entretient dans ses activités quotidiennes. Les membres du personnel du CLO sont munis des outils appropriés pour remplir le mandat de l'organisme tout en desservant le public canadien.

Le CLO dépend des gestes posés par ses nombreux interlocuteurs. À cet égard, son approche doit être souple, tout en demeurant ciblée, afin de tenir compte des changements qui surviennent dans le contexte politique, social et économique et de leur donner suite.

Comme les autres institutions fédérales, le CLO adopte des principes et des pratiques de gestion moderne et prend des mesures pour devenir une organisation apprenante. Ces principes et ces pratiques se reflètent dans son quatrième secteur prioritaire. Plus précisément, les pratiques de gestion du CLO intègrent les principaux éléments du cadre de responsabilisation de gestion du Secrétariat du Conseil du Trésor :

- penser d'abord à l'intérêt des citoyens;
- analyser rigoureusement les politiques;
- tenir compte des principaux risques;
- disposer d'une main-d'oeuvre compétente;
- s'assurer que les ressources publiques sont gérées avec intégrité;
- attribuer des responsabilités précises qui tiennent compte des capacités.

SECTION II – ANALYSE DU RENDEMENT PAR RÉSULTAT STRATÉGIQUE

Résultat stratégique : Conformité à la *Loi sur les langues officielles* et respect de celle-ci par les institutions fédérales et autres organismes assujettis à la *Loi*.

Secteur d'activités : Enquêtes

Ressources financières (en milliers de dollars)

Dépenses prévues	Autorisations	Dépenses réelles
6 434 $	6 301,7 $	6 661,1 $

Ressources humaines

Prévues	Autorisations	Réelles
68	68	68,2

Les Enquêtes font ressortir le besoin de solutions durables aux enjeux liés au respect, à l'observation et à l'application de la *Loi sur les langues officielles* pour ce qui est des institutions fédérales et des autres organismes assujettis à cette *Loi*. Par le biais d'enquêtes sur les plaintes, de vérifications et de mesures du rendement, et en maintenant une relation de travail avec ces institutions, le CLO renforce et surveille le respect de la *Loi*.

L'activité appelée Enquêtes englobe les trois sous-activités suivantes :

1. Plaintes, enquêtes

   Mener des enquêtes et formuler des recommandations visant à assurer le respect de la *Loi* et améliorer l'acceptation et la mise en œuvre de celle-ci.

2. Vérifications et mesure du rendement

   Effectuer des vérifications externes, mesurer le rendement et procéder à d'autres contrôles de la conformité afin de trouver des solutions aux problèmes systémiques et de déterminer dans quelle mesure la *Loi* est mise en œuvre dans les institutions qui lui sont assujetties.

3. Affaires juridiques

   Fournir des conseils et des analyses juridiques à l'appui des enquêtes. Représenter la commissaire dans les poursuites en justice engagées aux termes de la partie X de la *Loi* lorsqu'une telle intervention est nécessaire pour que les institutions respectent pleinement la *Loi*.

Secteur d'activités : Politiques et communications

Ressources financières (en milliers de dollars)

Dépenses prévues	Autorisations	Dépenses réelles
7 004 $	6 746,6 $	6 115,0 $

Ressources humaines

Prévues	Autorisations	Réelles
55	55	45,3

Le groupe des Politiques et communications effectue la liaison avec les divers paliers d'agences et d'organismes gouvernementaux actifs dans le domaine des langues officielles. Par l'entremise de ses représentantes et de ses représentants régionaux et de celles et ceux des Politiques et communications, il informe les parlementaires, les gouvernements, les interlocuteurs de la communauté et le public des dispositions et de la portée de la *Loi* et du rôle de la commissaire. Ce groupe fait de la recherche et des études, prépare des rapports destinés au Parlement, comme le Rapport annuel de la commissaire, qui porte sur les progrès accomplis et les défis relevés pour se conformer à la *Loi*. Il fournit aussi de l'information directement au public grâce à la fonction de demandes de renseignements et le site Internet du CLO.

Les Politiques et communications englobent les trois sous-activités suivantes :

- Politiques et recherche

  Effectuer de la recherche, des études et des analyses détaillées des politiques gouvernementales ayant des aspects linguistiques. Explorer l'évolution et l'incidence des facteurs socioéconomiques, comme la démographie et les événements courants survenus au Canada, pour donner des conseils stratégiques à la commissaire et éclairer le processus d'établissement des politiques. Élaborer des stratégies pour influencer les décideurs essentiels des gouvernements canadiens et de la société. Faire la liaison avec les organismes centraux. Entreprendre des activités de liaison, par l'intermédiaire des bureaux régionaux du CLO, avec les associations régionales, les groupes d'intérêt concernés par les questions de langues officielles, de même que les institutions du gouvernement et les fonctionnaires de tout le Canada.

- Communications

  Conseiller la commissaire en matière de communications stratégiques et entreprendre des activités de communication et de sensibilisation à l'intention du public, des parlementaires, d'autres interlocuteurs et des médias. Recevoir et gérer les demandes de renseignements et faire connaître au public une grande variété de sujets se rapportant aux langues officielles à l'aide de documents imprimés et électroniques ainsi que des relations avec les médias.

- Relations parlementaires

  Fournir un soutien continu à la commissaire dans ses relations avec le Parlement en général et avec le Comité permanent des langues officielles de la Chambre des communes et le Comité permanent des langues officielles du Sénat en particulier. Examiner les projets de loi pertinents afin de veiller à ce qu'ils reflètent la dualité linguistique et intervenir auprès des comités parlementaires si nécessaire.

Secteur d'activités : Services corporatifs

Ressources financières (en milliers de dollars)

Dépenses prévues	Autorisations	Dépenses réelles
5 090 $	5 961,8 $	5 519,8 $

Ressources humaines

Prévues	Autorisations	Réelles
41	41	39,4

Les Services corporatifs fournissent une vaste gamme de services et appuient l'ensemble du CLO pour que l'organisation remplisse pleinement son mandat et s'acquitte de ses responsabilités. Les Services corporatifs offrent, tant au bureau national qu'aux bureaux régionaux, des conseils, des services et des produits stratégiques se rapportant à la gestion et à la planification financières, aux vérifications internes et aux évaluations, à la gestion des ressources humaines, à la gestion de l'information et à la technologie de l'information ainsi qu'aux services administratifs. Le Cabinet de la commissaire fait partie de ce secteur.

Rendement global

Priorité stratégique 1 : Égalité du français et de l'anglais dans les institutions assujetties à la *Loi.*

Le CLO utilise trois outils de base pour veiller au respect de la *Loi sur les langues officielles* (la *Loi*). Il s'agit des vérifications, des enquêtes (la plupart en réponse à des plaintes et certaines dont le Commissariat prend l'initiative) et de la mesure du rendement qui sont renforcées cette année grâce à un nouvel outil, le bulletin de rendement.

Vérifications et étude

Cette année, le Commissariat a publié ses deuxième et troisième vérifications, alors qu'il terminait une deuxième étape aux termes de sa fonction ravivée de vérification externe :

- Vérification de la mise en œuvre de l'article 41 de la partie VII de la Loi sur les langues officielles par la Commission canadienne du tourisme;

- Vérification des Sociétés d'aide au développement des collectivités et des Corporations au bénéfice du développement communautaire.

En août 2004, le CLO entreprenait une vérification portant sur la Commission canadienne du tourisme (CCT) pour évaluer comment elle appliquait la partie VII de la *Loi*, la manière dont elle encourageait l'usage du français et de l'anglais au Canada et dont elle projetait le caractère bilingue de celui-ci. La vérification a révélé que la CCT n'avait pas encore de politique sur les langues officielles et que la majorité de ses gestionnaires connaissaient peu les obligations linguistiques de leur organisme. Bien que la CCT ait un plan d'action pour mettre en œuvre la partie VII, ce plan ne comprend pas d'objectifs précis et mesurables. La commissaire a formulé huit recommandations pour aider la CCT à s'acquitter plus efficacement de ses obligations à cet égard. Ces recommandations comprennent l'établissement d'une politique sur les langues officielles et sa diffusion à tout le personnel, l'élaboration d'un plan d'action approprié pour appliquer l'article 41, la prise en compte des obligations de la CCT relatives à ses ententes de partenariat, la tenue de consultations avec les communautés minoritaires de langue officielle et l'adoption de mécanismes de surveillance du rendement et de l'obligation de rendre compte des gestionnaires. Les cadres supérieurs de la Commission doivent faire preuve de plus de leadership et prendre les mesures nécessaires pour corriger les insuffisances consignées dans ce rapport.

La vérification touchant le Programme de développement des collectivités (PDC) permettait d'évaluer jusqu'à quel point les responsables de ce programme assumaient leurs responsabilités vis-à-vis deux parties de la *Loi* : la partie IV (services au public dans la langue officielle de son choix); et la partie VII (engagement du gouvernement à appuyer l'épanouissement et le développement des communautés minoritaires de langue française et de langue anglaise et à promouvoir la pleine reconnaissance et l'usage des deux langues officielles dans la société canadienne). Le PDC est administré par l'Agence de promotion économique du Canada atlantique, Développement économique Canada pour les régions du Québec, l'Initiative fédérale de développement économique pour le Nord de l'Ontario d'Industrie Canada et Diversification de l'économie de l'Ouest. Selon la vérification, les services offerts dans le cadre du Programme

au Québec, en Ontario et dans le Canada atlantique étaient inadéquats. La commissaire a soumis 18 recommandations aux quatre institutions fédérales concernées afin d'améliorer la prestation de services offerts par les Sociétés d'aide au développement des collectivités et par Corporations au bénéfice du développement communautaire désignées pour donner des services bilingues et pour tenir compte des besoins et des préoccupations spécifiques des communautés minoritaires de langue officielle lorsqu'elles implantent leurs programmes et leurs services. Onze recommandations concernaient l'Agence de promotion économique du Canada atlantique, 14 visaient Développement économique Canada pour les régions du Québec, 11 touchaient Industrie Canada et trois s'adressaient à Diversification de l'économie de l'Ouest Canada.

Le CLO a également entrepris trois autres vérifications concernant la langue de travail au quartier général du ministère de la Défense nationale, l'offre de services au public faite par l'Agence des services frontaliers du Canada aux postes frontaliers et la gestion du programme de langues officielles à Travaux publics et Services gouvernementaux Canada. Les résultats de ces vérifications seront publiés en 2005-2006.

En avril 2005, le CLO publiait une étude intitulée D'une vision à la réalité – Favoriser une cohabitation respectueuse des deux langues officielles au travail. Cette étude est la deuxième d'une série sur les questions entourant l'usage des deux langues officielles dans les milieux de travail bilingues. Elle a deux buts : mieux comprendre les facteurs qui ont une incidence directe sur l'usage des deux langues officielles en milieu de travail et la nature des défis auxquels font face les francophones et les anglophones qui font carrière au sein de l'administration fédérale; définir les éléments essentiels d'un milieu de travail respectueux des droits linguistiques de son personnel afin de favoriser la cohabitation harmonieuse des deux langues officielles au quotidien. La présente étude contient huit recommandations à l'intention du greffier du Conseil privé, de l'Agence de gestion des ressources humaines de la fonction publique du Canada, de l'École de la fonction publique du Canada, du Secrétariat du Conseil du Trésor ainsi que des dirigeants des sociétés d'État et autres organismes assujettis à la *Loi*. Parmi ces recommandations, quatre avaient déjà été portées à l'attention du gouvernement du Canada dans le rapport intitulé De la parole aux gestes – La langue de travail au sein de la fonction publique fédérale rendu public en mars 2004. L'étude révélait ce qui suit :

- Malgré les progrès accomplis, l'égalité des deux langues officielles n'est pas encore pleinement acquise et demeure un projet en devenir;

- À l'instar de la haute gestion, les superviseurs à tous les échelons jouent aussi un rôle clé puisqu'ils influencent directement la culture organisationnelle de leur environnement de travail immédiat;

- Un grand pourcentage de fonctionnaires ont une bonne connaissance pratique de leur seconde langue officielle. Cependant, le manque de sensibilisation, la conscience de soi ou le milieu ambiant les empêchent de pratiquer suffisamment leur langue seconde;

- Le bilinguisme jouit d'un fort appui auprès du personnel francophone et anglophone de la fonction publique. Une grande majorité de répondantes et de répondants s'accordent pour dire qu'il constitue une richesse pour l'ensemble de la société canadienne. Ils sont d'ailleurs

fiers d'avoir la chance de travailler dans un milieu bilingue. En bout de ligne, le bilinguisme favorise une meilleure prestation de services aux Canadiennes et aux Canadiens.

Comme elle le mentionnait dans son rapport intitulé De la parole aux gestes – La langue de travail au sein de la fonction publique fédérale, la commissaire soulignait que les administrateurs généraux des ministères et des sociétés d'État avaient un rôle de première importance à jouer. Les gestes concrets et les modèles de comportement, contrairement aux mots, définissent la culture organisationnelle. Pour qu'un milieu de travail soit vraiment propice à l'usage effectif des deux langues officielles, les cadres supérieurs doivent en faire une priorité. Sans cet engagement, l'esprit de la *Loi* reste souvent lettre morte.

Mesure du rendement

Le premier bulletin de rendement donne suite à une recommandation du Comité permanent des langues officielle du Sénat sur la promotion d'une meilleure compréhension des réussites et des faiblesses rencontrées dans la mise en œuvre de la *Loi*. Le bulletin de rendement s'inscrit également dans le contexte plus vaste d'une reddition de comptes améliorée et du besoin de mesurer les progrès comme l'indique le Cadre de responsabilisation de gestion du Secrétariat du Conseil du Trésor.

Dorénavant, la commissaire s'en servira comme d'un moyen additionnel d'informer le public et les parlementaires du rendement relatif d'un certain nombre d'institutions fédérales assujetties à la *Loi*. Le bulletin de rendement a été conçu pour renseigner les cadres supérieurs sur le rendement de leurs institutions en matière de langues officielles et pour les aider à décider des mesures appropriées à prendre pour améliorer leur rendement dans ce domaine. Le bulletin facilite en outre une comparaison rapide entre des institutions semblables. La commissaire a l'intention de le publier une fois par an pour procéder à un examen plus minutieux de l'application de la *Loi* dans les institutions fédérales et autres organismes qui y sont assujettis.

En 2004-2005, le bulletin de rendement a permis d'évaluer 29 institutions fédérales assujetties à la *Loi* et de déterminer les succès comparatifs et les domaines qui nécessitent des améliorations.

Les commentaires sur le bulletin de rendement initial ont confirmé qu'il répond à un besoin de clarification des responsabilités découlant de la *Loi*. Le bulletin servira aussi à mettre en évidence des domaines de vérifications futures ou d'études que le CLO entreprendra.

De plus amples détails sur le premier bulletin de rendement se trouvent dans le volume II du Rapport annuel publié par la commissaire en mai 2005.

Enquêtes

Comme ombudsman linguistique, la commissaire reçoit des plaintes du public concernant le respect de la *Loi*, la conformité à celle-ci et son application. En cherchant à résoudre des plaintes jugées fondées à la suite d'enquêtes, le CLO explore des solutions qui apporteront des changements durables. Pour ce faire, les enquêteurs du CLO collaborent étroitement avec les institutions fédérales au cours du processus d'enquête pour faire participer activement les gestionnaires et les décideurs à la recherche de solutions durables.

Soucieux d'améliorer constamment le service aux clients, le CLO explore et expérimente à l'aide de méthodes d'intervention facilitant les enquêtes et le processus de résolution, lesquelles sont très efficaces et efficientes dans l'exécution de son mandat. Durant l'exercice 2004-2005, le CLO a mis à l'essai un processus de « résolution rapide des plaintes » pour cibler celles qui peuvent être traitées et atteindre des résultats en une trentaine de jours. À partir des résultats obtenus durant ce projet pilote réalisé en 2004-2005, la nouvelle approche s'appliquera pleinement en 2005-2006. En général, les plaintes traitées grâce au processus de résolution rapide mettaient en cause le « service au public » (partie IV de la *Loi*) ou la « langue de travail » (partie V).

Au cours de la période visée par le rapport, le CLO a reçu un total de 1 151 plaintes, ce qui représente une hausse de 12 p. 100 par rapport à l'année précédente. De ce nombre, 74 p. 100 étaient recevables, soit environ le même pourcentage que les années antérieures. Le niveau actuel des plaintes reflète la tendance générale des quatre dernières années. Des détails additionnels se trouvent dans le Rapport annuel 2004-2005 de la commissaire.

Services de sécurité : À titre d'exemple de changement de comportement résultant de la découverte d'une tendance observée dans une série de plaintes, laquelle suggérait un problème sous-jacent, le CLO s'est penché sur la situation suivante : une offre à commandes principale et nationale (OCPN), dont se servaient les ministères du gouvernement du Canada pour passer des marchés de services de sécurité avec Le Corps canadien des commissionnaires, empêchait par inadvertance les ministères d'obtenir des services bilingues de gardes de sécurité. En vertu de l'OCPN, Le Corps avait le privilège essentiel de refuser de fournir des services de sécurité; les institutions fédérales avaient la permission de s'adresser ailleurs seulement si Le Corps n'était pas en mesure de répondre à leurs demandes. Quand on a découvert que Le Corps ne refusait pas les demandes de commissionnaires bilingues, même quand il savait qu'il ne pouvait pas fournir de personnel bilingue, empêchant ainsi les ministères clients d'obtenir des services bilingues de gardes de sécurité, le CLO a entrepris, en juillet 2004, une enquête impliquant Travaux publics et Services gouvernementaux Canada (TPSGC). À la suite de l'enquête, l'OCPN a été modifiée afin que les organismes fédéraux qui avaient besoin des services de commissionnaires bilingues puissent les obtenir. TPSGC a fait preuve d'esprit de coopération et a modifié l'OCPN à partir du 1er avril 2005.

Vigie

La commissaire a comparu devant les Comités permanents des langues officielles de la Chambre des communes et du Sénat, a dialogué avec certains parlementaires, des administrateurs et des ministres fédéraux importants qui sont responsables des langues officielles. Les exemples suivants témoignent de ses activités.

En 2004-2005, la commissaire a rencontré les membres du Comité permanent des langues officielles de la Chambre des communes et du Comité permanent des langues officielles du Sénat pour présenter les publications suivantes émises par le CLO durant la période du rapport : les études sur les baux commerciaux dans les édifices fédéraux, l'étude sur la langue de travail, sur le service au public, sur la mise en œuvre du *Plan d'action pour les langues officielles* et sur l'éducation pour les francophones hors Québec. Une vérification portant sur la Société canadienne des postes a également été présentée aux membres des deux Comités permanents. En octobre 2004, peu de temps après avoir déposé son rapport annuel, la commissaire a aussi

comparu devant les deux Comités permanents. Cela lui a permis de renforcer ses principales recommandations au gouvernement, notamment la demande qui voulait que toutes les ressources associées à l'ensemble du Programme des langues officielles soient exclues de l'exercice d'examen des dépenses.

Des détails sur toutes les comparutions de la commissaire se trouvent sur le site Internet du CLO.

La commissaire a rencontré les sous-ministres des principaux ministères pour discuter des questions soulevées durant les enquêtes, les vérifications, les évaluations (dont le bulletin de rendement) et les études, afin de les sensibiliser davantage à leurs responsabilités aux termes de la *Loi*. Elle a porté une attention particulière aux sous-ministres qui devront exercer un plus grand leadership pour changer la culture organisationnelle de leur institution respective et veiller à ce que les milieux de travail respectent les droits linguistiques du personnel et pour que la nouvelle organisation connue sous le nom de Service Canada, dont la création avait été annoncée dans le budget fédéral, renforce la capacité des Canadiennes et des Canadiens d'obtenir des services dans la langue officielle de leur choix.

Régions travaillant avec des partenaires

Les bureaux régionaux du CLO réalisent une grande variété d'interventions auprès du public et des communautés de langue officielle pour promouvoir la dualité linguistique du Canada. Ils travaillent aussi en étroite collaboration avec les conseils régionaux fédéraux et leurs comités de langues officielles à organiser des événements comme des conférences, des rencontres et des tables rondes afin de promouvoir la dualité linguistique. En outre, le CLO informe les organisations des dispositions de la *Loi*, les encourage à fournir des services de meilleure qualité aux Canadiennes et aux Canadiens et à changer la structure organisationnelle au sein de la fonction publique. En voici quelques exemples :

- En juin 2004, le forum intitulé Vers une fonction publique exemplaire a eu lieu en Nouvelle-Écosse. L'objectif de ce forum était d'encourager l'amélioration du service au public et d'employer davantage les deux langues officielles au travail. Le forum a permis d'échanger de l'information et des pratiques optimales ainsi que de cibler les défis associés à cette mise en œuvre.

- Le bureau régional de l'Ontario a donné le coup d'envoi à l'élaboration d'un projet de forum à l'intention des membres du Conseil fédéral de l'Ontario. Ce forum a pour but de rassembler les hauts fonctionnaires fédéraux, les défenseurs et les coordonnateurs des langues officielles de la région afin de développer un plan stratégique qui servira à coordonner des activités de soutien au dossier des langues officielles. Ce plan visera notamment à déterminer les initiatives régionales dans le cadre du *Plan d'action pour les langues officielles* et à assurer le développement de partenariats parmi les institutions fédérales.

- Avec l'appui du CLO, les Conseils fédéraux de l'Ouest ont adopté un Plan stratégique de l'Ouest sur les langues officielles découlant du Forum 4-2-1 (quatre provinces, deux langues officielles, un plan) tenu en novembre 2003 et du Plan d'action national. Ce plan permettra aux ministères et aux organismes du gouvernement du Canada de la région de mieux répondre aux exigences relatives aux langues officielles.

- Le Forum 2005 sur la dualité linguistique a été présenté par le Conseil fédéral du Québec le 22 février 2005. Une première dans la région du Québec, ce forum ayant pour thème « Parle-moi, I'm listening », se voulait un moment de réflexion et d'information sur les enjeux en matière de langues officielles au sein de la fonction publique fédérale de la région du Québec ainsi qu'une occasion de discuter des pratiques exemplaires. Tous les articles de la *Loi* y ont été abordés. Toutefois, les participants ont accordé une attention particulière à la langue de travail et à la participation équitable au sein des institutions fédérales, deux enjeux extrêmement importants dans la région du Québec.

Suivi aux rapports annuels de la commissaire

En réponse aux recommandations formulées par la commissaire dans ses rapports annuels et pour donner suite aux rencontres qu'elle a eues avec les dirigeants des institutions, divers organismes se sont engagés à réaliser des projets spécifiques ou les ont exécutés pour améliorer la qualité de leurs services à la fonction publique. Des détails se trouvent dans le Rapport annuel 2004-2005 de la commissaire. En voici quelques exemples :

- L'Agence de gestion des ressources humaines de la fonction publique du Canada a terminé l'examen des politiques en matière de langues officielles portant sur la gestion des ressources humaines et la langue de travail.

- Certaines institutions fédérales ont créé des programmes de formation linguistique dont un programme de formation linguistique volontaire, un centre virtuel de maintien des acquis linguistiques et une campagne incitative de jumelage, en plus d'organiser des festivités.

- Pour donner suite aux interventions de la commissaire, le gouvernement du Canada a adopté de nouvelles exigences relatives à la dotation des postes bilingues. Depuis le 1er avril 2004, la dotation impérative est devenue la norme pour les postes bilingues jusqu'au niveau de sous-ministre adjoint, mettant ainsi le bilinguisme sur un pied d'égalité avec les autres compétences requises pour remplir les fonctions d'un poste. Ce renforcement de la capacité linguistique des titulaires devrait mieux faire respecter les droits linguistiques des Canadiennes et des Canadiens et des fonctionnaires fédéraux. Cependant, la dotation non impérative sert encore à l'embauche de gestionnaires au niveau d'entrée (EX-01) dans les régions désignées bilingues. De plus, le gouvernement a restreint les exigences linguistiques de la haute gestion (CBC) aux cadres de la catégorie EX. Les cadres supérieurs qui font partie des catégories d'emploi équivalentes à celle des EX n'y sont pas assujettis. Tous les cadres supérieurs qui exercent des fonctions de gestion doivent être soumis aux exigences linguistiques CBC et à la dotation impérative. Cette question est importante puisque, comme le montre l'étude intitulée De la parole aux gestes – La langue de travail au sein de la fonction publique fédérale l'unilinguisme de la haute gestion constitue un obstacle de taille à l'usage des deux langues officielles. La commissaire a l'appui des parlementaires qui font partie des comités de langues officielles pour étendre ces exigences aux postes de sous-ministres et de sous-ministres délégués, étant donné leur influence sur la culture organisationnelle de leur institution respective.

- En 2004-2005, la commissaire avait exprimé au ministre des Transports ses attentes concernant les principes qui devraient guider le gouvernement du Canada dans son processus de révision législative. Il est par conséquent important que les changements législatifs

apportés à la *Loi sur la participation publique au capital d'Air Canada* énoncent clairement les obligations linguistiques associées aux entités sociales associées à ACE Aviation Holdings Inc. pour éviter, dans la mesure du possible, le recours judiciaire visant à tirer au clair la portée des modifications de la loi et de l'application de la *Loi sur les langues officielles*. Au printemps, le gouvernement a déposé un projet de loi visant à modifier la *Loi sur la participation publique au capital d'Air Canada*. Le CLO est en train d'analyser les changements proposés et, si nécessaire, il soumettra les modifications qui s'imposent au comité législatif responsable de les étudier.

Priorité stratégique 2 : Égalité du français et de l'anglais comme valeur fondamentale dans une société canadienne de plus en plus diverse.

En 2004-2005, le CLO a haussé le profil de la dualité linguistique comme valeur fondamentale de la société canadienne. L'un des objectifs poursuivis est d'engager un grand nombre de Canadiennes et de Canadiens dans le dossier du bilinguisme officiel.

Recherche et analyse

Le CLO a publié une étude exhaustive intitulée Une fenêtre sur le monde – La dualité linguistique dans les relations internationales du Canada (novembre 2004). La portée de cette étude dépasse le bilinguisme officiel pour considérer le rôle de la dualité linguistique à titre de politique intérieure et de valeur fondamentale de la politique internationale du Canada. L'étude soulignait cinq aspects principaux des relations internationales du Canada tout en décelant les forces et les faiblesses de chacun. Elle portait sur l'orientation en matière de politique, les principaux programmes et initiatives, l'infrastructure de soutien, les missions du Canada à l'étranger et les services qu'elles fournissent. On a beaucoup fait pour renforcer l'identité bilingue du Canada. Le gouvernement canadien travaille au sein d'organisations internationales comme l'UNESCO pour appuyer la diversité culturelle. Le rôle prépondérant que joue le Canada dans La Francophonie aide à enchâsser la dualité linguistique à la vision mondiale du Canada. De surcroît, certains programmes de financement, tels que le Programme de diplomatie publique et le Programme des études canadiennes, encouragent une approche proactive envers la dualité linguistique du Canada dans la promotion de la culture, tout en favorisant le caractère pancanadien de nos communautés linguistiques.

L'intégration de la dualité linguistique aux politiques, aux programmes et aux activités de ce secteur des opérations gouvernementales est néanmoins loin d'être achevée. Les principaux enjeux sont les suivants :

- Des écarts importants entre les programmes ministériels destinés à promouvoir la dualité linguistique et leur application par certaines missions diplomatiques;
- L'absence de dualité linguistique dans les plans et les priorités stratégiques d'Affaires étrangères Canada, sauf dans le contexte des ressources humaines;
- La valeur de la dualité linguistique pour le développement économique du Canada n'est pas pleinement réalisée;

- L'inadéquation des conseils, des ressources et de la surveillance des relations entre l'administration centrale et les missions diplomatiques du Canada exercent un effet défavorable sur l'élément le plus fondamental de la dualité linguistique : le service et la disponibilité de l'information dans les deux langues officielles.

Le CLO a en outre publié une étude sur Les langues officielles sur Internet – Les sites de missions diplomatiques et d'organisations internationales – Suivi (janvier 2005). Le but de ce suivi était de déterminer les progrès accomplis par le ministère des Affaires étrangères du Canada dans l'application des recommandations contenues dans l'étude sur Les langues officielles sur Internet – Les sites de missions diplomatiques et d'organisations internationales publiée en avril 2002. Le suivi du CLO révélait que, sans exception, les 44 sites Internet des missions diplomatiques canadiennes à l'étranger qui ont fait l'objet du sondage sont présentés dans les deux langues officielles. Cependant, 21 des 44 sites Internet des missions diplomatiques étrangères examinés ne présentent toujours pas de contenu en français. L'analyse de 26 sites Internet d'organisations internationales montrait des améliorations dans l'importance égale accordée aux deux langues officielles du Canada. L'étude recommandait des mesures spécifiques que les Affaires étrangères du Canada pourraient prendre pour assurer l'égalité de statut du français et de l'anglais sur les sites Internet des missions canadiennes à l'étranger, des missions diplomatiques étrangères au Canada et des organisations internationales. On en venait à la conclusion que le Ministère avait pris des mesures pour assurer la présence égale des deux langues officielles sur les sites Internet des missions diplomatiques canadiennes à l'étranger. Toutefois, il est nécessaire d'encourager et d'inciter les missions étrangères au Canada à accroître le contenu français de leurs sites Internet. Il devrait en être de même pour les organisations internationales. Le Ministère voit la dualité canadienne comme un avantage dans la poursuite des objectifs stratégiques de notre politique internationale. Il a laissé savoir au CLO qu'il continuera à encourager les pays étrangers à utiliser les deux langues officielles sur le site Internet de leur mission et à promouvoir l'emploi du français au sein des organisations internationales lorsque l'occasion se présentera.

En avril 2004, le CLO a organisé une Table ronde sur le régime fédéral des droits linguistiques qui rassemblait des participants de toutes les régions du pays lesquels représentaient de nombreux secteurs professionnels dont le développement communautaire, le milieu universitaire, le droit et les services gouvernementaux. Les participants à la table ronde se sont penchés sur les difficultés rencontrées dans la mise en œuvre du cadre linguistique juridique, ont tenté de voir si le cadre actuel pouvait répondre adéquatement aux défis de l'avenir et ont considéré des moyens d'améliorer le cadre des droits linguistiques pour le Canada.

La commissaire a également accru le profil de la dualité linguistique comme valeur fondamentale de la société et de l'identité canadiennes dans ses apparitions internationales. Par exemple, elle a été invitée à plusieurs événements internationaux de haut niveau pour expliquer les défis uniques que relèvent le Canada et les Canadiennes et les Canadiens, mettre en évidence les progrès que nous avons faits dans la promotion de la valeur que représente la dualité linguistique et explorer comment l'approche canadienne pourrait s'appliquer à d'autres pays. À cet égard, la commissaire a participé à un colloque organisé en Irlande à la fin d'avril 2004 où elle a rencontré ses homologues irlandais et leur a fait part de l'expérience du Canada dans la mise en application d'un régime de langues officielles; elle a aussi pris la parole à une conférence internationale sur les droits linguistiques en Chine à la fin d'août.

Promotion

La commissaire a directement rejoint les Canadiennes et les Canadiens en prononçant des discours à l'occasion de divers forums grand public et en donnant des interviews aux médias.

En 2004-2005, la commissaire a prononcé 46 discours lors de divers événements qui ont eu lieu au Canada aussi bien qu'en Irlande, en Chine, aux États-Unis et à Cuba. Elle s'est adressée à des universitaires, des professeurs d'immersion et de langue minoritaire, des leaders des diverses communautés minoritaires de langue officielle, des fonctionnaires, des comités parlementaires et d'autres groupes. On estime qu'environ 6 500 personnes ont entendu les propos de la commissaire.

Parmi les répercussions de ces discours, il importe de noter que Ressources humaines et Développement des compétences Canada a fait parvenir une note à ses gestionnaires du Québec, leur rappelant leurs obligations aux termes de la *Loi sur les langues officielles* à la suite de la présentation de la commissaire au Forum sur la dualité linguistique tenu à Montréal le 22 février 2005 où elle prenait la parole devant 150 employées et employés du gouvernement du Canada.

Au total, la commissaire a accordé 136 interviews aux médias sur divers sujets reliés aux langues officielles. La couverture médiatique du lancement du Rapport annuel 2003-2004, en novembre 2004, a rejoint à elle seule 6,9 millions de personnes. En plus de ces demandes d'interviews, le CLO a répondu à 109 demandes d'information provenant des médias.

Le lecteur trouvera ci-dessous certains résultats directs des interviews de la commissaire :

- En réponse à une série d'interviews données par la commissaire sur Air Canada, le ministre de Transports Canada a promis de maintenir les obligations linguistiques du transporteur aérien. Effectivement, le projet de loi déposé par le gouvernement au printemps 2005 contenait de telles garanties.

- Le 24 janvier, la commissaire a donné des interviews sur la piètre qualité du français sur le nouveau site Internet Cyberaide.ca/Cybertip.ca. Le site a été mis hors ligne durant l'après-midi et corrigé en 24 heures.

Des détails sur tous les discours de la commissaire se trouvent sur le site Internet du CLO.

En ce qui concerne les Olympiques de 2010, la commissaire a rencontré le Comité organisateur de Vancouver pour les Jeux Olympiques de 2010 et les Jeux d'hiver paralympiques de même que Sport Canada pour qu'on ne néglige pas la dualité linguistique et qu'elle demeure une priorité, les Olympiques offrant au Canada une occasion idéale de mettre en vedette sa dualité linguistique et l'excellence de ses athlètes. La commissaire a aussi appuyé les efforts de la Fédération des communautés francophones et acadienne du Canada pour veiller à la couverture en langue française des Olympiques de 2010 et de 2012 au Canada. Toutes les Canadiennes et tous les Canadiens devraient avoir accès gratuitement à la couverture médiatique des Olympiques, même dans les régions éloignées.

Le CLO a aussi participé à la création du Prix Ronald Duhamel sous l'égide du Conseil fédéral du Manitoba, de la province du Manitoba et de la Société franco-manitobaine. Les trois organismes partenaires décerneront ce prix de reconnaissance à un fonctionnaire fédéral ou

provincial qui a travaillé de façon exemplaire à promouvoir la dualité linguistique ou à offrir des services aux communautés minoritaires dans les deux langues officielles.

Une coalition pour la promotion de la langue et de la culture françaises en Saskatchewan a été créée avec l'appui actif du CLO. Cette coalition sera chargée de mettre en œuvre une stratégie quinquennale. Le CLO a travaillé avec plusieurs organismes communautaires pour sonder l'opinion des partenaires et mettre au point un modèle coopératif de promotion du fait français en Saskatchewan. Ce projet a inspiré un changement aux divers partenaires du gouvernement et a rassemblé, pour la première fois dans ce pays, des interlocuteurs représentant tous les niveaux d'éducation française en langue maternelle et en langue seconde, comme le ministère provincial de l'Enseignement, le bureau de coordination en langue française (Office of French Language Co-ordination), le ministère du Patrimoine canadien, Canadian Parents for French, le réseau d'éducation francophone (Francophone education network) et tous les organismes communautaires francophones de la province.

Le CLO a également participé à un projet pilote d'une durée de trois ans sur le renouveau de la langue française en Alberta. L'objectif était de [illegible]augmenter l'inscription des élèves en immersion française et dans les programmes de français langue seconde de 100 p. 100 en cinq ans. La commissaire a reconnu les réalisations de plus de 500 élèves de douzième année en français langue seconde dans le nord et le sud de l'Alberta en leur remettant des certificats spéciaux de mérite. Ces certificats ont été distribués lors de cérémonies ayant eu lieu à Calgary et Edmonton au cours de l'été et de l'automne 2004.

Au cours de l'été 2004, le programme américain Fulbright-Hays Seminars Abroad a organisé, à l'intention des éducateurs, un colloque intitulé *Getting to Know America's Neighbours: Nationhood, Culture and Identity in Mexico and Canada* (Apprendre à connaître les voisins des États-Unis : nationalité, culture et identité au Mexique et au Canada, trad.) qui s'est déroulé au Canada et au Mexique. Cette initiative relève d'un programme américain qui fournit des occasions de découvertes aux éducateurs et aux administrateurs engagés dans l'élaboration de programmes en humanités et en langues. Les colloques sont conçus pour donner aux participants une initiation et une orientation culturelle générale sur le pays choisi. Après avoir visité Ottawa, Iqualuit et Kimmirut, sur l'île de Baffin, les 16 éducateurs se sont rendus à Montréal, Québec et Toronto. À Montréal, le groupe a rencontré des représentants du CLO. Cet entretien a donné aux 16 visiteurs américains l'occasion d'explorer l'identité nationale et culturelle du Canada en apprenant ce que signifiait la *Loi sur les langues officielles* et sa raison d'être au Canada.

Priorité stratégique 3 : Dynamisme des communautés minoritaires de langue officielle au Canada.

Aux termes de la partie VII de la *Loi*, le gouvernement du Canada s'est engagé à promouvoir le dynamisme des communautés linguistiques minoritaires de langue française et de langue anglaise au Canada, à les appuyer et à les aider dans leur développement, et à favoriser la pleine reconnaissance et l'usage du français et de l'anglais dans la société canadienne. Cette année, la commissaire est intervenue à divers niveaux pour voir à ce que cet engagement soit respecté.

Le CLO a également publié deux études dont une faisait office de suivi à une étude antérieure :

- Vers l'avant : l'évolution de la communauté d'expression anglaise du Québec (novembre 2004). Cette étude avait pour but d'aider les dirigeants communautaires et les responsables de l'élaboration des politiques à concevoir des stratégies qui répondent mieux aux besoins de la population québécoise de langue anglaise. Les conclusions de l'étude montrent que la communauté québécoise de langue anglaise s'est adaptée à de nombreux changements durant les dernières années et qu'elle cherche de son identité. Elle a besoin d'appui continu pour maintenir son dynamisme durable.

- Utilisation de la presse minoritaire par les institutions fédérales – Suivi (janvier 2005). Ce rapport de suivi indique qu'il y a eu des améliorations depuis l'étude initiale terminée en 2002, mais on y critique la lenteur des progrès accomplis : seulement cinq des 18 recommandations originales ont été mises en application. Parmi les éléments les plus positifs, la Politique de communication du gouvernement du Canada établit maintenant les obligations portant sur les langues officielles en publicité. Cependant, l'étude révèle que Travaux publics et Services gouvernementaux Canada n'avait pas encore ajouté les éclaircissements nécessaires à ses lignes directrices sur les activités de publicité de tous les ministères. De plus, les organismes responsables ne semblaient pas faire un travail adéquat de vérification de la conformité aux objectifs linguistiques se rapportant à la publicité.

Grâce aux activités liées au bulletin de rendement, la commissaire a aussi évalué les mécanismes qu'ont créés les institutions fédérales pour contribuer au dynamisme des communautés minoritaires de langue officielle. Dans plusieurs cas, cela a servi à faire prendre conscience du rôle que les institutions fédérales devraient jouer dans ce dossier.

Le Plan d'action du gouvernement pour les langues officielles

Le CLO a aussi continué à suivre de près les améliorations des politiques et des programmes à tous les niveaux du gouvernement dans des domaines comme l'éducation, la santé, la justice, les transports et l'immigration, dans le cadre des efforts qu'il déploie pour veiller à l'application du Plan d'action du gouvernement. Bien que la commissaire ait critiqué le gouvernement du Canada pour la lenteur avec laquelle il a mis le Plan d'action en œuvre et le manque de mesures du rendement, il a quand même quelques réalisations à son actif.

Éducation

Au début de 2005, la commissaire a rencontré le ministre fédéral du Développement social et lui a aussi écrit pour souligner combien il était important de faire en sorte que l'initiative nationale

concernant la petite enfance et la garde d'enfants réponde aux besoins des communautés linguistiques. Les accords bilatéraux subséquents, signés avec six provinces, sur l'apprentissage précoce et la garde d'enfants comprenaient des dispositions spécifiques visant à ce que les communautés francophones aient accès à des services dans leur langue, tenant compte de leurs besoins en élaboration de programmes et faisant état des progrès réalisés dans le domaine de la disponibilité des services en français dans le cadre de l'apprentissage précoce et de la garde d'enfants.

En mars 2005, la Cour suprême du Canada a rendu deux jugements importants sur le droit à l'instruction dans la langue de la minorité qui est garanti par l'article 23 de la *Charte canadienne des droits et libertés*. La commissaire est intervenue dans ces deux affaires à cause de leur incidence sur la communauté de langue anglaise du Québec et les communautés de langue française ailleurs au Canada.

- Dans l'affaire *Solsky (Casimir)*, la Cour a fait la lumière sur le droit gouvernant les conditions d'inscription dans les écoles de langue anglaise au Québec après que les parents eurent contesté la validité de l'article 73 de la *Charte de la langue française* du Québec qui exige qu'un enfant reçoive la « majeure partie » de sa scolarité dans la langue de la minorité. Bien que la Cour suprême n'ait pas déclaré inconstitutionnel le cadre linguistique québécois, elle a conclu que la présente approche quantitative du Québec à l'article 73 de la *Charte de la langue française* ne rencontrait pas la norme requise par le paragraphe 23(2) de la *Charte canadienne des droits et libertés*.

- Dans l'affaire *Gosselin et al.*, les parents de langue française du Québec alléguaient que la *Charte de la langue française* était discriminatoire parce qu'elle ne leur permettait pas de choisir d'inscrire leurs enfants dans des écoles de langue anglaise. La Cour suprême a trouvé que la position des appelants – qui demandaient libre accès aux écoles minoritaires anglophones – transformerait ces écoles en établissements d'immersion, menaçant ainsi les objectifs de l'article 23 de la *Charte canadienne des droits et libertés*. La Cour suprême a donc fait une distinction entre le droit à l'instruction dans la langue de la minorité, garanti par l'article 23 de la *Charte*, et l'accès à l'instruction dans une langue seconde qui est réglementé par une loi provinciale.

Santé

Pour deux années consécutives, la commissaire a recommandé que le gouvernement prenne les mesures nécessaires pour que les ententes fédérales-provinciales-territoriales dans le secteur de la santé soient adaptées aux besoins des communautés minoritaires de langue officielle et qu'elles comprennent des dispositions linguistiques. Durant les discussions avec la commissaire, le ministre de la Santé s'est montré ouvert à cet égard et a signalé son intention d'en discuter avec ses homologues provinciaux et territoriaux. En septembre 2004, l'entente reflétait l'engagement du gouvernement du Canada envers la disponibilité des soins de santé dans les communautés de langue officielle. L'entente comporte des solutions de rechange pour appuyer la formation de professionnels de la santé dans les communautés minoritaires.

Justice

La commissaire a exprimé ses préoccupations au gouvernement du Canada au sujet du manque de progrès réalisés en vue d'assurer un système juridique équitable aux francophones et aux anglophones. Elle réclame toujours un nombre suffisant de juges ayant les connaissances linguistiques nécessaires pour instruire des procès dans les deux langues officielles, puisque l'un des principaux obstacles, et l'un des plus tenaces, à l'accès à la justice dans ces deux langues demeure le manque de juges bilingues. Le véritable accès à la justice dans les deux langues officielles, partout au Canada, ne peut devenir réalité que si la capacité linguistique des candidats aux postes de juges se voit accorder suffisamment de poids dans l'évaluation des candidats potentiels au regard des exigences de chaque poste à combler. Ainsi, un objectif d'une telle importance devra-il être formellement intégré au processus de nomination des juges. Bien qu'il y ait eu quelques nominations de juges bilingues au cours de la dernière année, les nominations se font au cas par cas et le mécanisme actuel ne répond pas adéquatement à l'importance de nommer des juges connaissant les deux langues. La commissaire a encouragé le ministère de la Justice du Canada à examiner à nouveau le processus de nomination des juges afin de doter les cours supérieures de justice d'une capacité bilingue adéquate. Le gouvernement estime cependant que la formule de nomination actuelle répond efficacement à la nécessité d'améliorer l'accès à la justice dans les deux langues officielles.

Durant l'exercice 2004-2005, une autre réalisation se rapportant à cette troisième priorité mérite d'être mentionnée. Le gouvernement de la Nouvelle-Écosse a adopté une loi sur les services en français qui reconnaît la contribution des communautés francophones et acadienne et confirme l'engagement du gouvernement à promouvoir leur développement. La commissaire avait appuyé cette initiative législative et était satisfaite de la décision du gouvernement de consulter les communautés francophones et acadienne quand il s'agira d'adopter des règlements désignant les institutions assujetties à la *Loi*.

Priorité stratégique 4 : Développement d'un milieu de travail exemplaire et d'une gestion efficace et efficiente.

Pour le Parlement ainsi que les Canadiennes et les Canadiens, la crédibilité du CLO dépend largement de la qualité de son travail. En 2004-2005, le CLO est intervenu dans trois initiatives clés pour améliorer ses pratiques de gestion : poursuivre l'instauration d'une culture de gestion moderne au sein même du Commissariat, faire de celui-ci une organisation apprenante et l'axer davantage sur ses clients.

Le CLO établit ses priorités par consultation, en mettant l'accent sur les résultats prévus et en faisant une grande place au rendement : activités de mesure, intégrité de la cueillette de données pour la planification, établissement de rapports et mesure proprement dite.

Selon l'usage, la commissaire a rencontré le Comité permanent des langues officielles de la Chambre des communes et le Comité permanent des langues officielles du Sénat en février 2005 pour examiner les réalisations et le budget du CLO. Elle a également profité de l'occasion pour discuter des priorités stratégiques du CLO, de son mandat et de ses pratiques de gestion.

Au cours de la même période, la commissaire a rencontré les membres du Comité permanent de l'accès à l'information, de la protection des renseignements personnels et de l'éthique de la

Chambre des communes pour commenter les options proposées par le Conseil du Trésor portant sur le financement et les responsabilités ministérielles des hauts fonctionnaires du Parlement. Parce qu'il s'agit d'un comité nouvellement formé, la commissaire a saisi l'occasion de présenter les priorités stratégiques du CLO, son mandat et ses pratiques de gestion.

En ce qui concerne le processus d'élaboration de son cadre de développement, le CLO intègre également la gestion efficace du risque au processus de planification de l'organisation. Les fonctions de vérification et d'évaluation comptent parmi les principaux éléments de ce cadre. À cet égard, le résultat positif de la vérification externe des états financiers, menée par le Bureau du vérificateur général du Canada pour l'exercice 2003-2004 du CLO, représente une réduction sensible du risque dans ces domaines.

Le CLO encourage son personnel à employer le *Code de valeur et d'éthique de la fonction publique* pour assurer le bon fonctionnement de l'organisation et offrir un meilleur service à ses clients internes et externes.

Le CLO fait des progrès en vue de devenir une organisation apprenante. Plus que jamais, le CLO doit composer avec le changement rapide dans plusieurs secteurs, faire preuve de créativité et soigner son travail. Le soin que l'organisme apporte à la gestion de l'information s'est traduit en investissements qui le doteront d'un cadre rigoureux à long terme pour le bénéfice du personnel et des gestionnaires. Le CLO est un organisme fondé sur le savoir. Le partage de l'information et l'accès à celle-ci sont des facteurs essentiels qui lui permettent de demeurer efficace et fiable, conservant ainsi son intégrité. Par exemple, un plan stratégique triennal de gestion de l'information existe déjà et a permis d'aborder les enjeux de la gouvernance et du cadre de responsabilisation.

Cette année, le CLO poursuit son cheminement vers une culture de l'apprentissage continu et de l'amélioration. La promotion du programme de gestion, La Relève, les plans d'apprentissage, les évaluations du rendement et les réunions générales constituent des exemples d'initiatives qui ont servi à faire progresser cette approche.

Le CLO continue à promouvoir l'importance d'appliquer les principes et les pratiques d'un organisme axé sur le client. Une évaluation interne de la prestation actuelle de services, en comparaison à la prestation désirée, a commencé par l'examen de certaines fonctions intégrées. On observe déjà une transformation graduelle de la façon dont il fournit des services et des conseils stratégiques tout en maximisant les ressources actuelles et en appliquant des normes de services.

SECTION III – INFORMATION ADDITIONNELLE

Renseignements sur l'organisation

Pour réaliser son mandat, qui consiste à assurer la pleine reconnaissance et l'usage généralisé du français et de l'anglais dans la société canadienne et dans les institutions fédérales et autres organismes assujettis à la *Loi*, la commissaire aux langues officielles est appuyée par le Commissariat dont le personnel se répartit entre la région de la capitale nationale et des bureaux régionaux situés à travers le Canada.

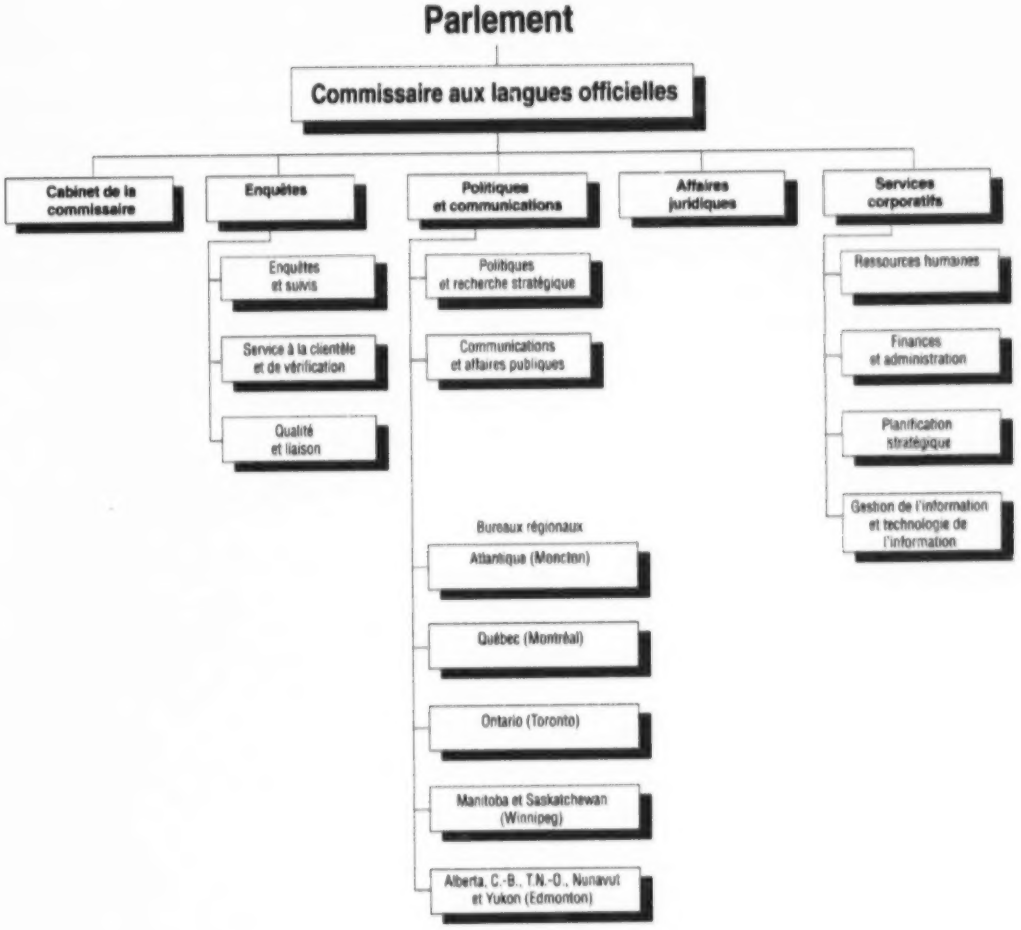


Tableau 1 : Comparaison des dépenses prévues et des équivalents temps plein par secteur d'activités

(en milliers de dollars)

	2002-2003 Dépenses réelles	2003-2004 Dépenses réelles	2004-2005 Budget principal	2004-2005 Dépenses prévues	2004-2005 Total des autorisations (1)	2004-2005 Dépenses réelles
Enquêtes	4 798,0	6 392,8	6 434,0	6 434,0	6 301,7	6 661,1
Politiques et communications	4 263,2	5 880,2	7 004,0	7 004,0	6 746,6	6 115,0
Services corporatifs	7 623,8	5 939,4	5 090,0	5 090,0	5 961,8	5 519,8
Total	**16 685,0**	**18 212,4**	**18 528,0**	**18 528,0**	**19 010,1**	**18 295,9**

Total	**16 685,0**	**18 212,4**	**18 528,0**	**18 528,0**	**19 010,1**	**18 295,9**
Moins : revenus non disponibles	-	-	-	-	-	-
Plus : coût des services reçus à titre gracieux (2)	1 885,4	2 653,0	2 450,0	2 450,0	2 671,7	2 671,7
Coût net du programme	**18 570,4**	**20 865,4**	**20 978,0**	**20 978,0**	**21 681,8**	**20 967,6**

Équivalents temps plein	**129,9**	**145,0**	**164,0**	**164,0**	**164,0**	**152,9**

(1) La somme de 735,4 $, reportée à un exercice ultérieur, est comprise dans les Services corporatifs et n'a pas été attribuée; cependant les secteurs d'activités ont eu la permission de surdépenser.

(2) Les services reçus à titre gracieux comprennent les locaux fournis par TPSGC, la part de l'employeur des primes d'assurance des employés, les services de la paye assurés par TPSGC, l'indemnisation des accidentés du travail assurée par Développement social Canada et les services de vérification du Bureau du vérificateur général du Canada.

Tableau 2 : Utilisation des ressources par secteur d'activités

(en milliers de dollars)

2004-2005					
			Budgétaire		
Secteur d'activités	ETP*	Fonctionnement**	Total : Dépenses budgétaires brutes	Moins : Revenus disponibles	Total : Dépenses budgétaires nettes
Enquêtes					
Budget principal	68,0	6 434,0	6 434,0	-	6 434,0
Dépenses prévues	68,0	6 434,0	6 434,0	-	6 434,0
Total des autorisations	68,0	6 301,7	6 301,7	-	6 301,7
Dépenses réelles	68,2	6 661,1	6 661,1	-	6 661,1
Politiques et communications					
Budget principal	55,0	7 004,0	7 004,0	-	7 004,0
Dépenses prévues	55,0	7 004,0	7 004,0	-	7 004,0
Total des autorisations	55,0	6 746,6	6 746,6	-	6 746,6
Dépenses réelles	45,3	6 115,0	6 115,0	-	6 115,0
Services corporatifs					
Budget principal	41,0	5 090,0	5 090,0	-	5 090,0
Dépenses prévues	41,0	5 090,0	5 090,0	-	5 090,0
Total des autorisations	41,0	5 961,8	5 961,8	-	5 961,8
Dépenses réelles	39,4	5 519,8	5 519,8	-	5 519,8

*Équivalents temps plein

**Comprend les cotisations aux régimes d'avantages sociaux des employés

Tableau 3 : Postes votés et législatifs

(en milliers de dollars)

Poste voté ou législatif	Libellé tronqué du poste voté ou législatif	2004-2005			
		Budget principal	Dépenses prévues	Total des autorisations*	Dépenses réelles
30	Dépenses de fonctionnement	16 284,0	16 284,0	17 104,4	16 393,0
(S)	Surplus de biens de la couronne	-	-	2,8	-
(S)	Contributions aux avantages sociaux des employés	2 244,0	2 244,0	1 902,9	1 902,9
	Total	**18 528,0**	**18 528,0**	**19 010,1**	**18 295,9**

*Les autorisations totales correspondent aux montants prévus au Budget principal des dépenses, au Budget supplémentaire des dépenses et aux autres autorisations.

Tableau 4 : Coût net

(en milliers de dollars)

(en milliers de dollars)	2004-2005
Total des dépenses réelles	18 295,9
Plus : Services reçus à titre gracieux	-
Locaux fournis par Travaux publics et Services gouvernementaux Canada (TPSGC)	1 676,1
Contributions couvrant la part de l'employeur aux primes du régime d'assurance des employés et dépenses payées par le SCT (hors les fonds renouvelables)	879,6
Indemnisation des victimes d'accidents du travail assurée par Développement social Canada	-
Services de vérification fournis par le Bureau du vérificateur général du Canada	110,0
Services de paye fournis par TPSGC	6,0
Moins : Revenus non disponibles	-
Coût net en 2004-2005	**20 967,6**

Tableau 5 : Besoins de ressources par direction générale

(en milliers de dollars)

Directions générales	2004-2005 Secteurs d'activités Enquêtes	Politiques et communications	Services corporatifs	Total
Enquêtes				
Budget principal des dépenses	5 379,5			5 379,5
Dépenses prévues	5 379,5			5 379,5
Total des autorisations	5 269,6			5 269,6
Dépenses réelles	5 782,7			5 782,7
Politiques et communications				
Budget principal des dépenses		7 004,0		7 004,0
Dépenses prévues		7 004,0		7 004,0
Total des autorisations		6 746,6		6 746,6
Dépenses réelles		6 115,0		6 115,0
Affaires juridiques				
Budget principal des dépenses	1 054,5			1 054,5
Dépenses prévues	1 054,5			1 054,5
Total des autorisations	1 032,1			1 032,1
Dépenses réelles	878,4			878,4
Services corporatifs				
Budget principal des dépenses			5 090,0	5 090,0
Dépenses prévues			5 090,0	5 090,0
Total des autorisations			5 961,8	5 961,8
Dépenses réelles			5 519,8	5 519,8
Total des secteurs d'activités				
Budget principal des dépenses	6 434,0	7 004,0	5 090,0	18 528,0
Dépenses prévues	6 434,0	7 004,0	5 090,0	18 528,0
Total des autorisations	6 301,7	6 746,6	5 961,8	19 010,1
Dépenses réelles	6 661,1	6 115,0	5 519,8	18 295,9

Tableau 6 : États financiers

COMMISSARIAT AUX LANGUES OFFICIELLES

Responsabilité de la direction à l'égard des états financiers

La responsabilité à l'égard de l'intégrité et de l'objectivité des états financiers ci-joints du Commissariat aux langues officielles (CLO) pour l'exercice terminé le 31 mars 2005 ainsi que de tous les renseignements contenus dans le présent rapport incombe à la direction du CLO.

La direction a établi les états financiers conformément aux normes comptables établies par le Secrétariat du Conseil du Trésor du Canada, lesquelles sont conformes aux principes comptables généralement reconnus du Canada pour le secteur public.

La direction a instauré et tient à jour des pratiques et des contrôles de gestion et financiers, ainsi que des systèmes d'information conçus pour donner une assurance raisonnable que les actifs du CLO sont protégés et contrôlés, que les ressources sont gérées de façon économique et efficiente aux fins de la réalisation des objectifs du CLO et que les opérations sont exécutées en conformité avec la *Loi sur la gestion des finances publiques* et ses règlements ainsi que les politiques et exigences législatives du CLO.

La vérificatrice générale du Canada mène une vérification indépendante et exprime une opinion sur les états financiers ci-joints.

La commissaire aux langues officielles,

Dyane Adam

L'agente financière supérieure et directrice générale des Services corporatifs,

Louise Guertin

Ottawa, Canada
Le 22 juillet 2005

Auditor General of Canada
Vérificatrice générale du Canada

RAPPORT DU VÉRIFICATEUR

Au président de la Chambre des communes et au président du Sénat

J'ai vérifié l'état de la situation financière du Commissariat aux langues officielles au 31 mars 2005 et les états des résultats, du déficit accumulé et des flux de trésorerie de l'exercice terminé à cette date. La responsabilité de ces états financiers incombe à la direction du Commissariat. Ma responsabilité consiste à exprimer une opinion sur ces états financiers en me fondant sur ma vérification.

Ma vérification a été effectuée conformément aux normes de vérification généralement reconnues du Canada. Ces normes exigent que la vérification soit planifiée et exécutée de manière à fournir l'assurance raisonnable que les états financiers sont exempts d'inexactitudes importantes. La vérification comprend le contrôle par sondages des éléments probants à l'appui des montants et des autres éléments d'information fournis dans les états financiers. Elle comprend également l'évaluation des principes comptables suivis et des estimations importantes faites par la direction, ainsi qu'une appréciation de la présentation d'ensemble des états financiers.

À mon avis, ces états financiers donnent, à tous les égards importants, une image fidèle de la situation financière du Commissariat au 31 mars 2005 ainsi que des résultats de son exploitation et de ses flux de trésorerie pour l'exercice terminé à cette date selon les principes comptables généralement reconnus du Canada.

De plus, à mon avis, les opérations du Commissariat dont j'ai eu connaissance au cours de ma vérification des états financiers ont été effectuées, à tous les égards importants, conformément à la *Loi sur la gestion des finances publiques* et ses règlements et à la *Loi sur les langues officielles*.

La vérificatrice générale du Canada,

Sheila Fraser

Sheila Fraser, FCA

Ottawa, Canada
Le 22 juillet 2005

240 rue Sparks Street, Ottawa, Ontario K1A 0G6

COMMISSARIAT AUX LANGUES OFFICIELLES

État de la situation financière au 31 mars

	2005		2004	
Actif				
Actif financier				
Encaisse	4 041	$	3 275	$
Montant à recevoir du Trésor	1 521 797		2 127 035	
Débiteurs	439 081		395 219	
Frais payés d'avance	27 309		-	
	1 992 228		2 525 529	
Immobilisations (note 4)	1 707 095		2 063 864	
Total de l'actif	3 699 323	$	4 589 393	$
Passif et déficit accumulé				
Passif à court terme				
Créditeurs et charges à payer				
Ministères et organismes du gouvernement fédéral	248 175	$	263 707	$
Autres créditeurs	1 458 176		1 823 665	
Salaires à payer	234 592		230 535	
Provision pour vacances	651 131		645 113	
Prestations de départ constituées - tranche à court terme (note 5)	659 768		405 773	
	3 251 842		3 368 793	
Passif à long terme				
Prestations de départ constituées (note 5)	1 518 103		1 707 326	
Total du passif	4 769 945		5 076 119	
Déficit accumulé (note 9)	(1 070 622)		(486 726)	
Total du passif et du déficit accumulé	3 699 323	$	4 589 393	$

Passif éventuel (note 10) et engagements (note 11).

Les notes complémentaires font partie intégrante des présents états financiers.

La commissaire aux langues officielles,

Dyane Adam

L'agente financière supérieure et directrice générale des Services corporatifs,

Louise Guertin

COMMISSARIAT AUX LANGUES OFFICIELLES

État des résultats
de l'exercice terminé le 31 mars

	2005	2004
Charges (note 6)		
Enquêtes	7 081 449 $	6 668 080 $
Politiques et communications	6 373 807	6 092 572
Services corporatifs	7 907 461	8 461 011
Coût d'exploitation net	21 362 717 $	21 221 663 $

Les notes complémentaires font partie intégrante des présents états financiers.

COMMISSARIAT AUX LANGUES OFFICIELLES

État du déficit accumulé
de l'exercice terminé le 31 mars

	2005	2004
Surplus (déficit), début de l'exercice	(486 726) $	44 855 $
Coût d'exploitation net	(21 362 717)	(21 221 663)
Services reçus gratuitement (note 8)	2 672 226	2 653 384
Liquidités nettes provenant du gouvernement	18 711 833	17 644 837
Augmentation (diminution) du montant à recevoir du Trésor	(605 238)	391 861
Déficit, fin de l'exercice	(1 070 622) $	(486 726) $

Les notes complémentaires font partie intégrante des présents états financiers.

COMMISSARIAT AUX LANGUES OFFICIELLES

État des flux de trésorerie
de l'exercice terminé le 31 mars

	2005	2004
Flux de trésorerie liés aux activités d'exploitation		
Coût d'exploitation net	21 362 717 $	21 221 663 $
Ajustements pour les éléments sans incidence sur l'encaisse		
Inclus dans l'état des résultats		
Amortissement des immobilisations	(655 695)	(655 663)
Services reçus gratuitement (note 8)	(2 672 226)	(2 653 384)
Ajustements aux immobilisations	58 768	-
Inclus dans l'état de la situation financière		
Diminution (augmentation) du passif	306 174	(554 145)
Augmentation (diminution) de l'encaisse, des débiteurs et des frais payés d'avance	71 937	(105 536)
Flux de trésorerie liés aux activités d'exploitation	18 471 675	17 252 935
Flux de trésorerie liés aux activités d'investissement		
Acquisitions d'immobilisations	240 158	391 902
Liquidités nettes fournies par le gouvernement	18 711 833 $	17 644 837 $

Les notes complémentaires font partie intégrante des présents états financiers.

COMMISSARIAT AUX LANGUES OFFICIELLES

Notes aux états financiers
pour l'exercice terminé le 31 mars 2005

1. Pouvoirs et objectifs

Le Parlement canadien a adopté la première *Loi sur les langues officielles* en 1969. Cette loi stipulait que « le français et l'anglais sont les langues officielles du Canada; ils ont un statut et des droits et privilèges égaux quant à leur usage dans les institutions du Parlement et du gouvernement du Canada. »

La nouvelle *Loi sur les langues officielles*, en vigueur depuis 1988, établit trois objectifs fondamentaux pour le gouvernement du Canada :

(a) assurer le respect du français et de l'anglais à titre de langues officielles du Canada, leur égalité de statut et l'égalité de droits et privilèges quant à leur usage dans toutes les institutions fédérales;

(b) préciser les pouvoirs, les obligations et la mission des institutions fédérales en matière de langues officielles;

(c) appuyer le développement des minorités francophones et anglophones et, d'une façon générale, favoriser, au sein de la société canadienne, la progression vers l'égalité de statut et d'usage du français et de l'anglais.

Le Commissariat aux langues officielles (« le CLO »), qui dessert la population depuis ses bureaux à Ottawa et ses cinq bureaux régionaux, appuie la commissaire aux langues officielles dans l'accomplissement de son mandat, à savoir prendre, dans le cadre de sa compétence, toutes les mesures visant à assurer l'égalité du statut de chacune des langues officielles et à faire respecter l'esprit de la présente *Loi* et l'intention du législateur en ce qui touche l'administration des affaires des institutions fédérales et autres organismes assujettis à la *Loi*, et notamment la promotion de l'égalité du français et de l'anglais dans la société canadienne.

Le CLO figure à l'annexe I.1 de la *Loi sur la gestion des finances publiques* (LGFP) et est financé au moyen de crédits annuels.

Le ou la commissaire aux langues officielles est nommé(e) après approbation par résolution du Sénat et de la Chambre des communes, pour un mandat de sept ans (renouvelable). Il ou elle relève directement du Parlement.

2. Principales conventions comptables

(a) Présentation

Les présents états financiers ont été préparés selon la méthode de la comptabilité d'exercice, conformément aux normes comptables établies par le Secrétariat du Conseil du Trésor du Canada, lesquelles sont conformes aux principes comptables généralement reconnus du Canada pour le secteur public.

(b) Crédits parlementaires

Les activités du CLO sont financées par des crédits parlementaires annuels. Les montants des crédits parlementaires accordés au CLO ne correspondent pas en tous points aux données des états financiers préparés selon les principes comptables généralement reconnus du Canada pour le secteur public. Ils sont établis en grande partie en fonction des besoins de trésorerie. Par conséquent, les postes présentés à l'état des résultats et à l'état de la situation financière ne sont pas nécessairement identiques aux postes que pourvoient les crédits parlementaires. La note 3 décrit la source et l'utilisation des autorisations et présente les données sommaires de rapprochement entre les deux méthodes d'établissement des rapports.

(c) Montant à recevoir du Trésor

Le fonctionnement du CLO est assuré dans le cadre du Trésor, qui est administré par le receveur général du Canada. Toutes les rentrées de fonds sont déposées dans le Trésor et toutes les sorties de fonds sont payées à même cette source. Le montant à recevoir du Trésor représente le montant que le CLO peut tirer du Trésor, sans crédits supplémentaires, pour pouvoir s'acquitter de ses obligations. Les liquidités nettes fournies par le gouvernement correspondent à l'écart entre toutes les rentrées et les sorties de fonds, y compris les opérations interministérielles.

(d) Débiteurs

Les débiteurs sont les montants que le CLO s'attend de recevoir. Une provision est établie pour les comptes dont le recouvrement est jugé incertain.

(e) Immobilisations

Le CLO porte au compte des immobilisations toute charge initiale de 1 000 $ et plus susceptible de produire des avantages s'étalant sur plus d'un exercice. Toute charge inférieure à ce montant est passée en charges.

L'amortissement est calculé selon la méthode de l'amortissement linéaire sur la durée de vie utile estimative des immobilisations.

Actif	Période d'amortissement
Machines et matériel	5 ans
Matériel informatique	4 ans
Mobilier	4 ans
Logiciels	3 ans
Véhicules automobiles	7 ans
Améliorations locatives	Durée du bail

(f) Salaires, vacances et congés compensatoires

Les prestations de départ, les vacances et les congés compensatoires sont passés en charges au fur et à mesure qu'ils sont gagnés par les employés, selon ses conditions d'emploi. Le passif au titre des vacances et des congés compensatoires à payer aux employés est établi selon les taux de rémunération en vigueur à la fin de l'exercice et le nombre de jours de vacances non utilisés et les congés compensatoires constitués par les employés. Les prestations de vacances à payer à la cessation d'emploi représentent des obligations qui sont normalement financées par les crédits parlementaires des exercices futurs.

(g) Prestations de départ

Les employés ont droit à des prestations de départ en vertu de leurs contrats de travail et de leurs conditions d'emploi. Elles sont passées en charges au fur et à mesure qu'elles sont gagnées par les employés. Le passif au titre des prestations de départ est calculé à partir du passif total du gouvernement établi par calcul actuariel pour ce poste.

(h) Services reçus gratuitement d'autres ministères et organismes

Les services reçus gratuitement des autres ministères et organismes fédéraux sont comptabilisés comme charges de fonctionnement, à leur coût estimatif. Un montant correspondant est présenté directement dans l'état du déficit accumulé.

(i) Cotisations au Régime de retraite de la fonction publique

Les employés admissibles du CLO participent au Régime de retraite de la fonction publique administré par le gouvernement du Canada. Les cotisations du CLO reflètent le coût total comme employeur. Ce montant est actuellement fondé sur un multiple de la contribution d'un employé et peut changer au fil du temps selon l'évolution du Régime. Les cotisations du CLO sont passées en charges au cours de l'exercice où les services sont rendus et représentent son obligation en matière de prestations de retraite. Le CLO n'est pas tenu à l'heure actuelle de verser des cotisations pour combler tout déficit actuariel du Régime de retraite de la fonction publique.

(j) Régime d'avantages sociaux

Le gouvernement du Canada souscrit à un régime d'avantages sociaux (soins dentaires et soins de santé) auquel le CLO participe. Vu sa participation à ce régime, les cotisations du CLO sont comptabilisées au prix coûtant et passées en charges au cours de l'exercice où elles sont engagées et elles représentent l'obligation totale du CLO à l'égard du régime. Le CLO n'est pas tenu, aux termes des lois actuelles, de verser des cotisations pour combler tout passif futur non capitalisé à ce chapitre.

(k) Incertitude relative à la mesure

La préparation des états financiers selon les principes comptables généralement reconnus du Canada pour le secteur public oblige la direction à faire des estimations et à formuler des hypothèses qui ont une incidence sur les montants de l'actif, du passif, des revenus et des charges présentés dans les états financiers. Au moment de préparer les présents états financiers, la direction a jugé que les estimations et les hypothèses étaient raisonnables. Les résultats réels pourraient différer des montants estimatifs. Les principaux éléments pour lesquels des estimations ont été faites sont la durée de vie utile des immobilisations et les avantages sociaux futurs.

3. Crédits parlementaires

(a) Rapprochement du coût d'exploitation net et des crédits parlementaires utilisés

	2005	2004
Coût d'exploitation net	21 362 717 $	21 221 663 $
Moins : Charges sans incidence sur les crédits		
Amortissement des immobilisations	(655 695)	(655 663)
Services reçus gratuitement	(2 672 226)	(2 653 384)
Autres ajustements	71 998	9 518
	18 106 794	17 922 134
Variations des montants de la provision de vacances et prestations de départ constituées n'ayant aucune incidence sur l'utilisation des crédits de l'exercice	(70 790)	(197 936)
Crédits parlementaires affectés à l'exploitation	18 036 004	17 724 198
Plus : Éléments sans incidence sur le coût d'exploitation net mais affectant les crédits parlementaires utilisés		
Frais payés d'avance	27 309	-
Acquisitions d'immobilisations	240 158	391 902
Total des crédits parlementaires utilisés	18 303 471 $	18 116 100 $

(b) Rapprochement des liquidités nettes fournies par le gouvernement du Canada et des crédits parlementaires utilisés

	2005	2004
Liquidités nettes fournies par le gouvernement du Canada	18 711 833 $	17 644 837 $
Variation nette des créditeurs et charges à payer et des salaires à payer présentés à l'état de la situation financière	(376 964)	356 209
Variation nette de l'encaisse et des débiteurs présentés à l'état de la situation financière	(44 628)	105 536
Autres ajustements	13 230	9 518
Total des crédits parlementaires utilisés	18 303 471 $	18 116 100 $

(c) Rapprochement des crédits parlementaires reçus et des crédits parlementaires utilisés

	2005	2004
Crédits parlementaires reçus	19 010 081 $	18 753 472 $
Moins :		
Crédits périmés	(705 722)	(635 443)
Montant disponible pour les exercices ultérieurs	(888)	(1 929)
Crédits parlementaires utilisés	18 303 471 $	18 116 100 $

4. Immobilisations

Coût	31 mars 2004	Acquisitions et ajustements	Aliénations	31 mars 2005
Machines et matériel	212 572 $	(22 509) $	$	190 063 $
Matériel informatique	1 710 390	319 430	(580 917)	1 448 903
Mobilier	586 220	48 984		635 204
Logiciels	341 708	49 724		391 432
Véhicules automobiles	23 697			23 697
Améliorations locatives	892 036			892 036
	3 766 623 $	395 629 $	(580 917) $	3 581 335 $

Amortissement cumulé	31 mars 2004	Amortissement et ajustements	Aliénations	31 mars 2005
Machines et matériel	49 240 $	27 145 $	$	76 385 $
Matériel informatique	1 148 916	351 302	(580 917)	919 301
Mobilier	185 096	162 685		347 781
Logiciels	218 596	118 223		336 819
Véhicules automobiles	15 798	3 385		19 183
Améliorations locatives	85 113	89 658		174 771
	1 702 759 $	752 398 $	(580 917) $	1 874 240 $

Valeur comptable nette	2 063 864 $	1 707 095 $

5. Avantages sociaux futurs

(a) Régime de retraite

Le CLO et tous ses employés admissibles participent au Régime de retraite de la fonction publique. Ce régime de retraite offre des prestations en fonction des années de service et de la rémunération moyenne à la retraite. Les prestations sont entièrement indexées à la hausse de l'indice des prix à la consommation. Voici les cotisations du CLO et de ses employés au Régime de retraite de la fonction publique :

	2005	2004
Cotisations du CLO	1 394 814 $	1 251 494 $
Cotisations des employés	542 428 $	486 692 $

(b) Prestations de départ constituées

Le CLO offre des prestations de départ à ses employés en fonction des années de services et des salaires en fin d'emploi. Ce régime n'est pas capitalisé et n'a donc pas d'actifs, ce qui fait que le déficit du régime est égal au passif au titre des prestations de départ. L'information sur le régime est présentée ci-après :

	2005	2004
Obligation, début de l'exercice	2 113 099 $	1 860 945 $
Charge de l'exercice	196 604	320 553
Prestations versées pendant l'exercice	(131 832)	(68 399)
Obligation, fin de l'exercice	**2 177 871 $**	**2 113 099 $**
Tranche à court terme	659 768 $	405,773 $
Tranche à long terme	1 518 103	1 707 326
Obligation, fin de l'exercice	**2 177 871 $**	**2 113 099 $**

6. Charges par catégorie

	2005	2004
Salaires et avantages sociaux	13 818 361 $	13 118 184 $
Services professionnels et spéciaux	3 308 888	3 570 311
Locaux	1 676 000	1 670 149
Transports et télécommunications	1 052 518	907 835
Amortissement des immobilisations	655 695	655 663
Communications et impression	312 661	681 284
Services publics, matériel et fournitures	261 830	435 970
Locations de photocopieurs et autre matériel	139 209	117 344
Entretien et réparations	115 427	63 331
Autres	22 128	1 592
Total	21 362 717 $	21 221 663 $

7. Opérations entre apparentés

Le CLO est apparenté en fait de propriété commune à tous les ministères, organismes et sociétés d'État du gouvernement du Canada. Dans le cours normal de ses activités, il conclut des opérations avec ces entités selon les conditions normales qui s'appliquent à toutes les personnes et les entreprises.

Au cours de l'exercice, le CLO a dépensé 5 919 738 $ (5 406 423 $ en 2004) au titre d'opérations conclues dans le cours normal de ses activités avec des ministères, organismes et des sociétés d'État du gouvernement. Ces dépenses comprennent les services reçus gratuitement de 2 672 226 $ (2 653 384 $ en 2004) décrits à la note 8.

8. Services reçus gratuitement

Au cours de l'exercice, le CLO a reçu des services gratuits de ministères et organismes du gouvernement. Le coût estimatif de ces services présenté aux états financiers est le suivant :

Services reçus gratuitement (en milliers de dollars)

	2005	2004
Locaux de Travaux publics et Services gouvernementaux Canada	1 676 $	1 670 $
Part de l'employeur des primes et des coûts d'assurance des employés, assumée par le Secrétariat du Conseil du Trésor	880	789
Services de vérification du Bureau du vérificateur général du Canada	110	100
Cotisations aux régimes d'avantages sociaux des employés payées par le Secrétariat du Conseil du Trésor	-	89
Services de paye de Travaux publics et Services gouvernementaux Canada	6	5
Total	2 672 $	2 653 $

9. Déficit accumulé

Le déficit représente les obligations du CLO, après déduction des immobilisations, qui n'ont pas encore été financées par des crédits. Ce montant se compose principalement des passifs liés aux indemnités de départ et des vacances à payer. Ces montants doivent être financés par les crédits parlementaires des exercices futurs à mesure qu'ils seront versés.

10. Passif éventuel

Dans le cours normal de ses activités, le CLO peut devoir intervenir dans diverses procédures judiciaires; et quelques-unes de ces procédures peuvent occasionner des obligations financières si certains événements surviennent. Si ces événements sont probables et qu'une estimation raisonnable de la perte est réalisable, un passif est comptabilisé et une charge est inscrite aux états financiers. Aucun élément de passif éventuel associé au Commissariat aux langues officielles n'est constaté dans les états financiers du CLO pour l'exercice terminé le 31 mars 2005.

À la suite du décès d'un employé, il a été déterminé qu'une somme totalisant 410 625 $ devait être versée au cours des 11 prochains exercices comme prestations de décès. Le CLO a passé en charges et versé 186 302 $ jusqu'à présent.

La décision quant à la responsabilité ultime à l'égard de ces paiements n'est pas encore arrêtée. S'il était établi que la responsabilité revient au CLO, l'obligation serait comptabilisée comme passif et les sommes correspondantes seraient passées en charges. Dans le cas contraire, le CLO a l'intention de recouvrer les sommes versées.

11. Engagements

Le CLO a des engagements dans le cadre normal de ses activités pour les exercices ultérieurs. Les paiements annuels minimaux en vertu de ces accords s'établissent comme suit :

Exercice	(en milliers de dollars)
2005-2006	114
2006-2007	107
2007-2008	91
2008-2009	42
2009-2010	24
Total	378

12. Chiffres correspondants

Certaines données correspondantes fournies pour l'exercice précédent ont été reclassées en fonction de la présentation adoptée pour le présent exercice.

SECTION IV – AUTRES SUJETS D'INTÉRÊT

Études et rapports

Vérification du service au public dans les comptoirs postaux bilingues de la Société canadienne des postes (mai 2004)

Rapport du Symposium sur les langues officielles (juillet 2004)

Rapport annuel 2003-2004 de la commissaire aux langues officielles (octobre 2004)

Rapport sur le rendement pour la période se terminant le 31 mars 2004 (octobre 2004)

Vers l'avant : l'évolution de la communauté d'expression anglaise du Québec (novembre 2004)

Une fenêtre sur le monde – La dualité linguistique dans les relations internationales du Canada (novembre 2004)

Utilisation de la presse minoritaire par les institutions fédérales – Suivi (janvier 2005)

Les langues officielles sur Internet – Les sites de missions diplomatiques et d'organisations internationales – Suivi (janvier 2005)

Rapport sur les plans et les priorités 2005-2006 (mars 2005)

Vérification de la mise en œuvre de l'article 41 de la partie VII de la Loi sur les langues officielles par la Commission canadienne du tourisme (avril 2005)

D'une vision à la réalité – Favoriser une cohabitation respectueuse des deux langues officielles au travail (avril 2005)

Vérification des Sociétés d'aide au développement des collectivités et des Corporations au bénéfice du développement communautaire (mai 2005)

Plusieurs publications du Commissariat aux langues officielles sont disponibles en format HTML ou PDF sur son site Internet à l'adresse suivante : http://www.ocol-clo.gc.ca/publications.asp

Communiqués de presse

Vérification du service au public dans les comptoirs postaux bilingues de la Société canadienne des postes (10 mai 2004)

Rapport annuel 2003-2004 de la commissaire aux langues officielles : Une année au ralenti qui soulève des interrogations (19 octobre 2004)

Vers l'avant : l'évolution de la communauté d'expression anglaise du Québec
(5 novembre 2004)

Une fenêtre sur le monde – La dualité linguistique dans les relations internationales du Canada
(9 novembre 2004)

L'utilisation de la presse minoritaire : le gouvernement manque la date de tombée
(20 janvier 2005)

Bureau régional de l'Atlantique : nouveau représentant de la commissaire aux langues officielles
(31 janvier 2005)

Plusieurs communiqués et discours du Commissariat aux langues officielles sont disponibles en format HTML ou PDF sur son site Internet à l'adresse suivante :
http://www.ocol-clo.gc.ca/news_nouvelles.asp?Lang=Francais

Coordonnées du bureau national et des bureaux régionaux

Pour obtenir de plus amples renseignements, veuillez visiter le site Internet du Commissariat aux langues officielles à www.ocol-clo.gc.ca, ou communiquer avec l'un des bureaux suivants :

BUREAU NATIONAL

Édifice Canada
344, rue Slater
3e étage
Ottawa (Ontario)
K1A 0T8

Tél. : (613) 996-6368 ou 1 877 996-6368
Téléc. : (613) 993-5082
Courriel : message@ocol-clo.gc.ca

BUREAUX RÉGIONAUX

Région de l'Atlantique
Tél. : (506) 851-7047 ou 1 800 561-7109
Téléc. : (506) 851-7046

Région du Québec
Tél. : (514) 283-4996 ou 1 800 363-0628
Téléc. : (514) 283-6677

Région de l'Ontario
Tél. : (416) 973-1903 ou 1 800 387-0635
Téléc. : (416) 973-1906

Région du Manitoba et de la Saskatchewan
Tél. : (204) 983-2111 ou 1 800 665-8731
Téléc. : (204) 983-7801

Région de l'Alberta, de la Colombie-Britannique, des Territoires du Nord-Ouest, du Yukon et du Nunavut
Tél. : (780) 495-3111 ou 1 800 661-3642
Téléc. : (780) 495-4094